

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

มีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติงานอย่างน้อยประกอบด้วย

- (1) รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน
- (2) รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน
- (3) ส่วนงานที่รับผิดชอบ
- (4) ระยะเวลาดำเนินการ

แนวปฏิบัติ/ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. รับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	ข้อคิดเห็น/ร้องเรียนจากช่องทาง	1 วัน	งานรับข้อร้องเรียน
2. ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ลงทะเบียนรับ	เรื่องทั่วไป เรื่องลับ		
3. ลงทะเบียนในระบบฐานข้อมูลข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน	ลงระบบจัดเก็บเพื่อทำฐานข้อมูล		
4. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน - กรณีซับซ้อนเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณา/ไกล่เกลี่ย - ไม่ใช่ ให้ยุติเรื่อง	วิเคราะห์ประเด็นปัญหา ใช่ ใช่ / ร้ายแรง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผู้ร้องภายใน 15 วัน ไม่ใช่ยุติเรื่อง - แจ้งผู้ร้อง แจ้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณา/ไกล่เกลี่ย	3 วัน	งานรับข้อร้องเรียน
5. หน่วยงานดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการ	หน่วยงานดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการ	7 วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. แจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง	แจ้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง ยุติเรื่อง/ไม่ยุติเรื่อง	1 วัน	งานรับข้อร้องเรียน
7. สรุปและรายงานเสนอผู้บริหารทราบ	แจ้งผู้อำนวยการโรงเรียนทราบ	1 วัน	งานรับข้อร้องเรียน
8. ติดตามการดำเนินงานและรายงานผล	แจ้งผู้ร้องและเก็บข้อมูลเพื่อรายงานผล	1 วัน	งานรับข้อร้องเรียน