

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”**

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยเอ็ด**

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ด ได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางสำคัญในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบภายในองค์กร โดยเน้นย้ำถึงการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ คู่มือฉบับนี้มุ่งให้บุคลากรภายในโรงเรียนปฏิบัติตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการทุกฝ่าย โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐฯ ตระหนักถึงการรักษาความโปร่งใสและความเป็นธรรมในทุกกระบวนการทำงาน ทั้งนี้ โรงเรียนได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน รวมถึงผู้ปกครองและนักเรียน สามารถนำเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม

การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจน ตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการทั้งหมดถูกวางแผนมาเพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อร้องเรียนทุกกรณีจะได้รับการจัดการตามมาตรฐานที่กำหนด โดยไม่ล่าช้า และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผู้ร้องเรียนได้รับคำตอบที่พึงพอใจ นอกจากนี้ โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐฯ ยังให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของผู้ร้องเรียนเป็นอย่างยิ่ง เพื่อปกป้องสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียนทุกคน โดยเฉพาะกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์จากการแสดงความคิดเห็นหรือการร้องเรียนของตนเอง

ดังนั้น คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ดี และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการรักษาความเป็นธรรมและความโปร่งใสในทุกกระบวนการ

โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ด

**สารบัญ**


| เรื่อง | หน้า |
|---|---|
| คำนำ | |
| สารบัญ | |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐฯ | 2 |
| สถานที่ตั้ง | 2 |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | 2 |
| วัตถุประสงค์ | 2 |
| คำจำกัดความ | 3 |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | 4 |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | 4 |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 5 |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | 5 |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | 5 |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | 6 |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | 7 |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | 7 |
| มาตรฐานงาน | 7 |
| ภาคผนวก | 8 |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 9 |

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ถือเป็นกฎหมายที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบราชการในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการกำหนดแนวทางการบริหารงานภาครัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส มุ่งเน้นให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการให้บริการภาครัฐ กฎหมายฉบับนี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การบริหารกิจการบ้านเมืองดำเนินไปอย่างมีระเบียบ มีความคุ้มค่า และเป็นไปตามความต้องการของสังคมในแต่ละช่วงเวลา

แนวทางปฏิบัติที่กำหนดขึ้นตามพระราชกฤษฎีกานี้ มุ่งเน้นการสร้างความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีให้กับประชาชนผ่านการให้บริการภาครัฐที่มีคุณภาพสูงสุด ไม่เพียงแต่จะต้องคำนึงถึงความรวดเร็วและความคุ้มค่าในการให้บริการ แต่ยังต้องคำนึงถึงการปรับปรุงภารกิจและกระบวนการทำงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยหลีกเลี่ยงขั้นตอนที่ซับซ้อนหรือเกินความจำเป็น เพื่อลดภาระให้แก่ประชาชนและสร้างความสะดวกในการเข้าถึงบริการรัฐได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกายังได้กำหนดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานนั้นยังคงตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการที่ดี การประเมินผลอย่างเป็นระบบนี้ไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นวิธีการที่ช่วยให้การให้บริการแก่ประชาชนมีความต่อเนื่อง มีคุณภาพ และสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์และความต้องการของประชาชนในแต่ละช่วงเวลา พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้หน่วยงานราชการทุกระดับมีหน้าที่ในการจัดระบบและวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที การมุ่งเน้นให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการนี้ สะท้อนถึงการตระหนักถึงบทบาทสำคัญของภาครัฐในการสร้างความเป็นธรรม ความเสมอภาค และความโปร่งใสในการบริหารงาน

กล่าวโดยสรุป พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นแนวทางที่สำคัญในการส่งเสริมการบริหารงานภาครัฐให้มีความคล่องตัว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเต็มที่ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสังคมที่มีความเป็นอยู่ที่ดี มีความเสมอภาค และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในระยะยาว

**2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**3. สถานที่ตั้ง**

โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ดตั้งอยู่ที่ 157 หมู่ที่1 ตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ 45160

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

**5. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ดมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนว่าข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจะได้รับการจัดการด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนเป็นสำคัญ
4. เพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบและความโปร่งใสในระบบการบริหารจัดการของโรงเรียน โดยให้บุคลากรทุกระดับปฏิบัติงานตามแนวทางที่ชัดเจนและตรวจสอบได้
5. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีการติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและตรงประเด็น และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อนในอนาคต

6. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาความโปร่งใสและความเป็นธรรมในโรงเรียน โดยให้ผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนทั่วไปสามารถมีบทบาทในการตรวจสอบและนำเสนอข้อเสนอแนะได้อย่างเปิดเผย

**6. คำจำกัดความ**

- **"ผู้รับบริการ"** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- **"ผู้มีส่วนได้เสีย"** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” จังหวัดร้อยเอ็ด
- **"การจัดการข้อร้องเรียน"** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- **"ผู้ร้องเรียน"** หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- **"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน"** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

**ประเภทข้อร้องเรียน**

1. **ข้อร้องเรียนการให้บริการ** หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. **ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ** หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการ ต้องการให้ ผู้ให้บริการ แก้ไข้ในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

**ความรุนแรงข้อร้องเรียน**

1. **ระดับรุนแรงมาก** เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

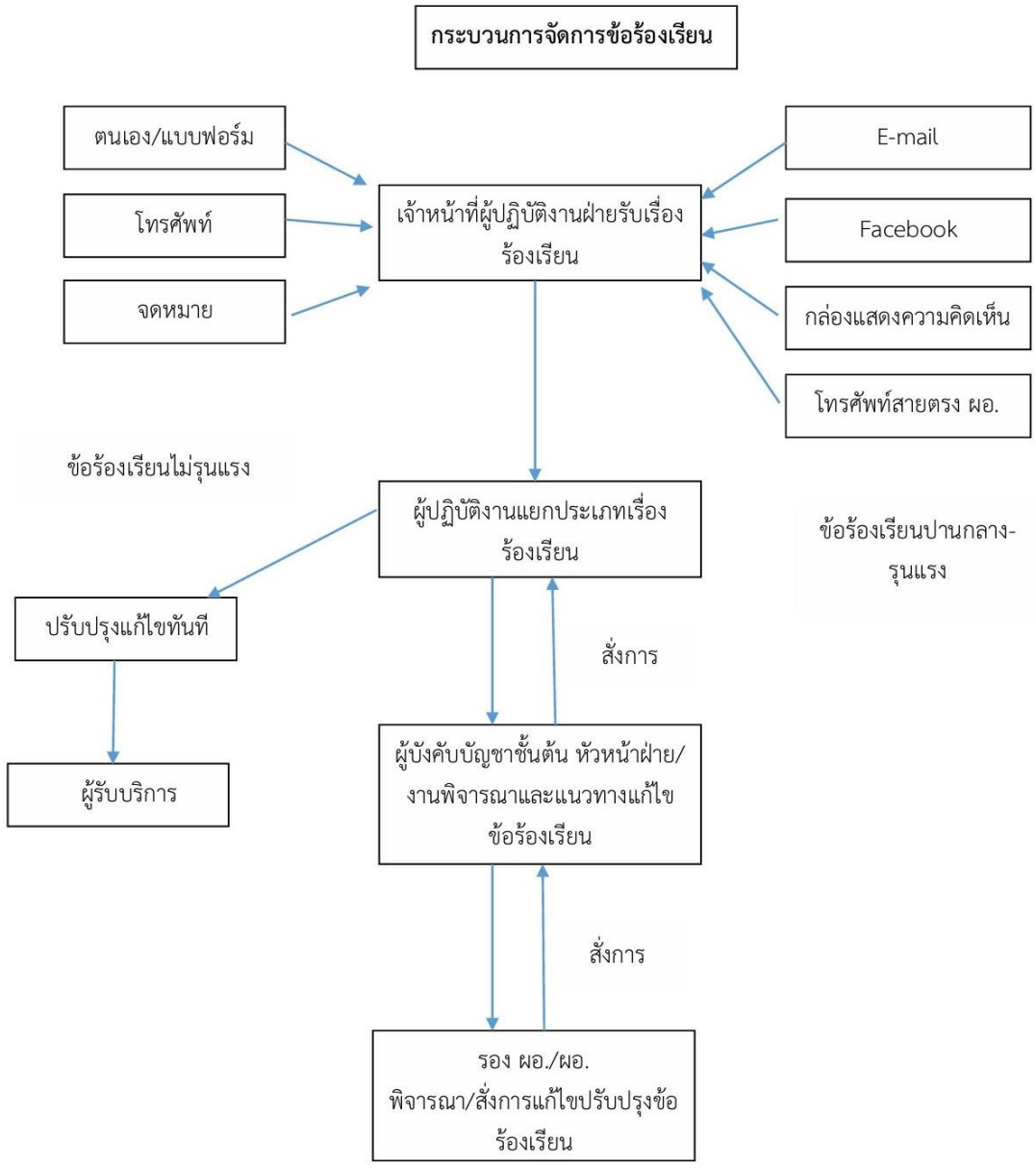
2. **ระดับรุนแรงปานกลาง** เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. **ระดับรุนแรงเล็กน้อย** เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

**7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ช่องทางออนไลน์สามารถใช้บริการได้ทุกช่วงเวลา

**8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**



## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการในส่วนของการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องปฏิบัติตามกระบวนการที่เป็นระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

### 9.1 จัดตั้งศูนย์และจุดรับข้อร้องเรียน

โรงเรียนต้องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนและจุดรับข้อร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องสามารถส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้สะดวกและเข้าถึงง่าย ศูนย์นี้จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน

### 9.2 การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

โรงเรียนต้องดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยบุคลากรเหล่านี้จะมีหน้าที่ในการดูแลกระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

### 9.3 การแจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง

เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน หน่วยงานต้องทำการแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทราบถึงความรับผิดชอบตามคำสั่งที่ออกมา ซึ่งจะช่วยให้การประสานงานและการดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่น

## 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบสามารถส่งเข้ามาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร หรือผ่านกระดานข่าว การดำเนินงานและตรวจสอบข้อร้องเรียนจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้:

- เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามที่โรงเรียนกำหนด
- เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามา โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน

## 11. การบันทึกข้อร้องเรียน

เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความชัดเจนและเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ดังนี้:

**11.1 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ต้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน รวมถึงสถานที่และเวลาเกิดเหตุ เพื่อใช้ในการติดตามและตรวจสอบข้อร้องเรียน

**11.2 การบันทึกข้อร้องเรียนในสมุดบันทึก**

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากทุกช่องทางลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ เพื่อเป็นหลักฐานและใช้ในการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน

**12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

**12.1 การขอข้อมูลข่าวสาร**

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องขอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงเรียน เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานที่ครอบครองเอกสารหรือข้อมูลเพื่อจัดส่งข้อมูลที่ต้องการให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุด

**12.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ**

หากข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการให้บริการ เช่น การขอเอกสารหลักฐานทางการศึกษา หรือการเก็บเงินเพื่อระดมทรัพยากร เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น นอกจากนี้ อาจใช้การประสานงานทางโทรศัพท์เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไข

**12.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน**

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของโรงเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน

**12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน**

หากข้อร้องเรียนส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เช่น กรณีการร้องเรียนเรื่องความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**13. การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับข้อร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ร้องเรียนได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบันเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของตน

**14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

**14.1 การรายงานสรุปประจำเดือน**

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารในทุกเดือน รายงานนี้จะประกอบด้วยข้อมูลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในเดือนที่ผ่านมา เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามและประเมินประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานได้

**14.2 การรายงานสรุปประจำปี**

หลังสิ้นสุดปีงบประมาณ หน่วยงานจะต้องรวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับในรอบปี เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมขององค์กร รายงานนี้จะถูกใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนในอนาคต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการป้องกันไม่ให้ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซ้อน

**15. มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน**

การแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะกรณีที่มีการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนต้องดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อร้องเรียนจะได้รับการจัดการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

# ภาคผนวก



**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐฯ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่ ..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... ร้องเรียนการทุจริต

และประพฤติมิชอบ–ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....