



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ช้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
- ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๘
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๙
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๙
- มาตรฐานงาน	๙

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไป ด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สอดคล้องนโยบายของรัฐบาล ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการและสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงได้จัดตั้ง กลุ่มกฎหมายและคดีขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน การรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ เลขที่ ๙๑๗ ถนนศูนย์ราชการอำเภอสว่างแดนดิน ตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๑๐

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครอง และเด็กนักเรียน เป็นต้น อีกทั้งยังมีหน้าที่รับผิดชอบงานวินัย งานอุทธรณ์และร้องทุกข์ งานกฎหมาย และการดำเนินคดีของรัฐ งานตอบข้อหารือกฎหมาย และงานคดีปกครอง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และ ประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์ / โทรสาร / E-mail / ไปรษณีย์ / Line / Facebook / เว็บไซต์

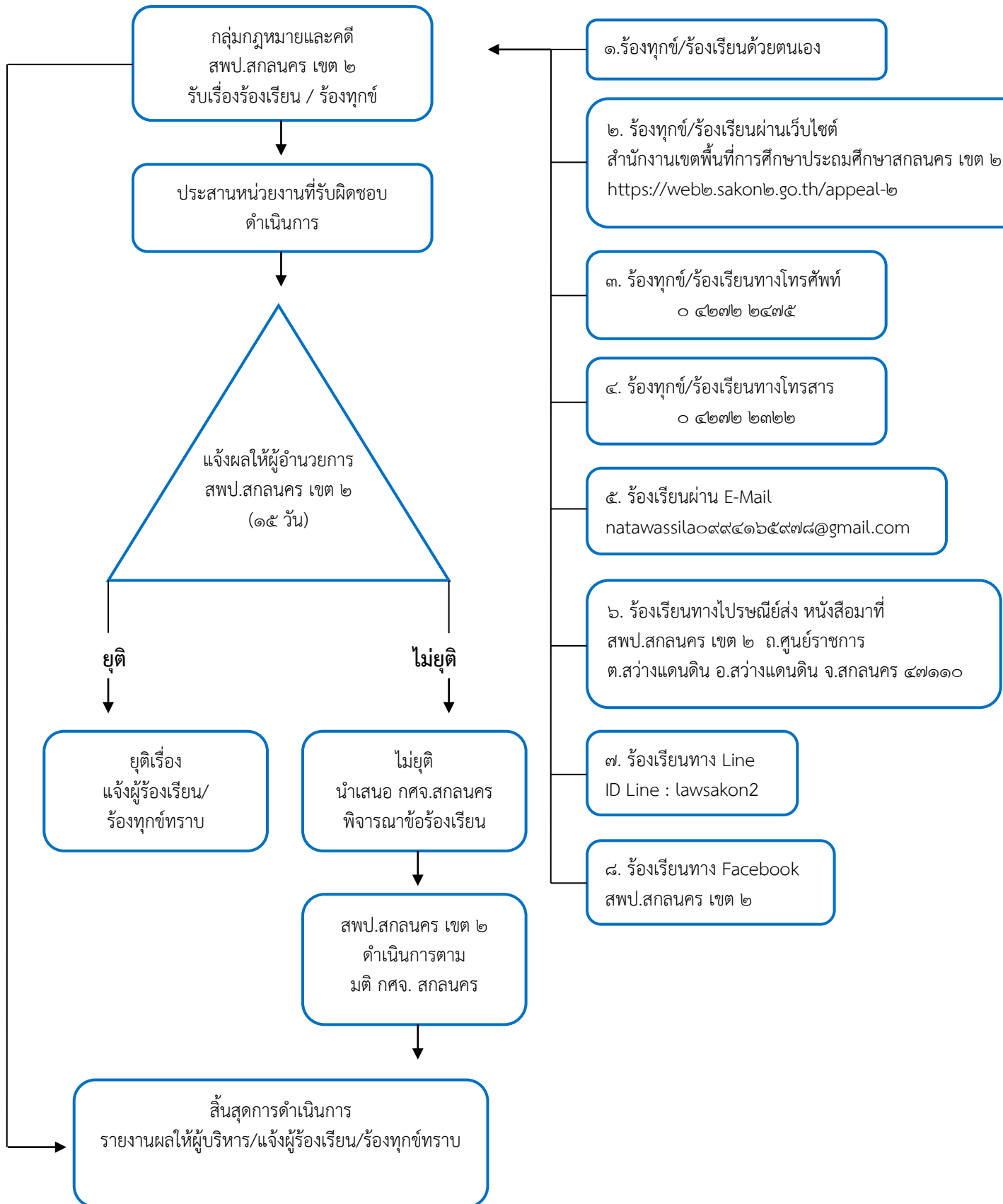
๖. การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้น ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่า ผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียน โดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีชื่อผู้ร้องเรียน ผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควร เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียน หากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียน หนังสือดังกล่าวเรียกว่า “หนังสือสนเท่ห์หรือบัตรสนเท่ห์” ซึ่งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้ หากการร้องเรียนนั้น ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน ทำให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และในส่วนมาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้แก่ การไปเป็นพยานให้ถือว่าไปราชการการไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ การให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ “ลับ” ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว มีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้วหรือไม่มีอยู่แล้ว ได้แก่ พยานเอกสารได้แนบเรื่องร้องเรียนมาอยู่แล้ว และพยานเอกสารนั้นมีความชัดเจนน่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจน หรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบ

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตาม แม้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหา ได้แก่ ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลงชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียน หรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชา สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาก็ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น เพื่อให้ทราบว่ากรณีร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการ ผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากมีมูลผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่อง ตามมาตรา ๙๕ วรรคสี่ และ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



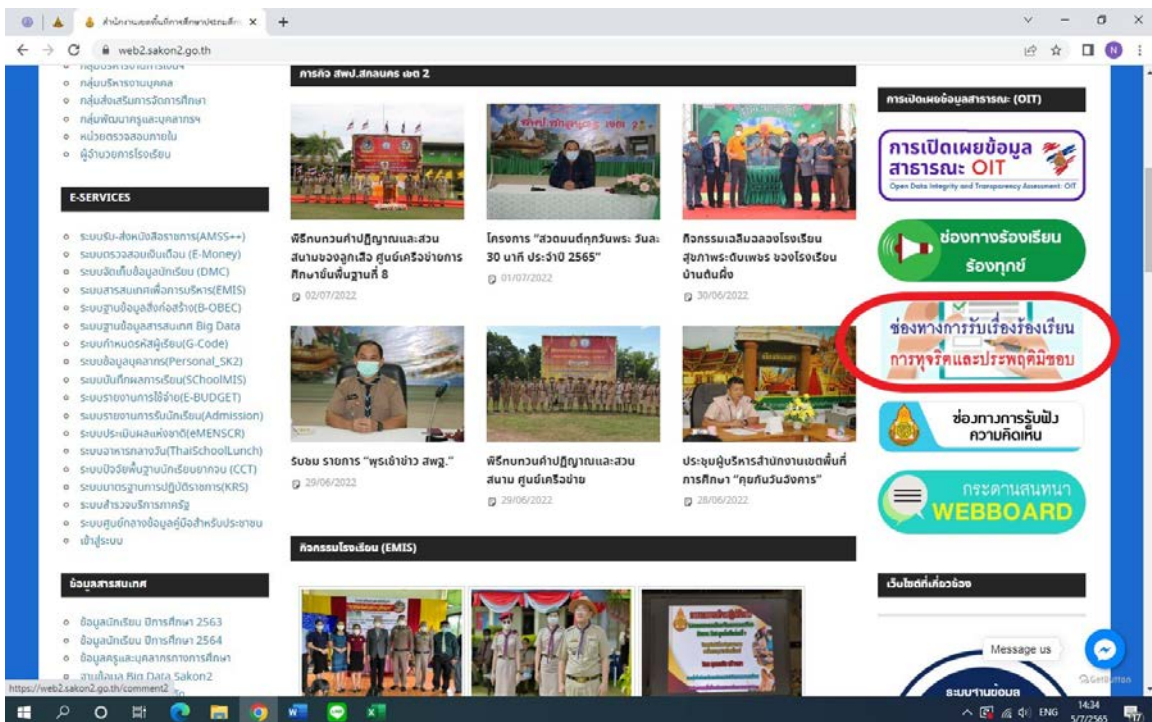
“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒

๑. ค้นหาหน้า website
(<https://web2.sakon2.go.th/>)

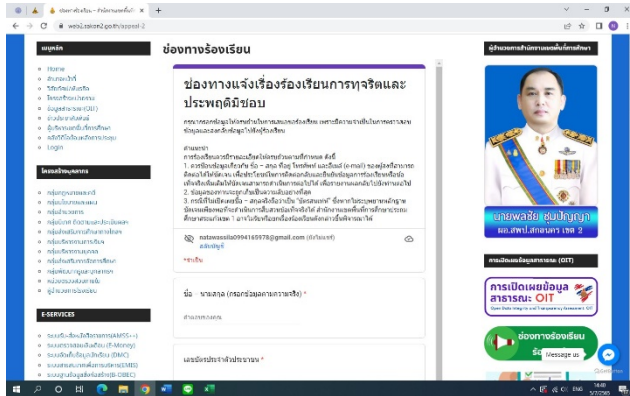


๒. หาไอคอนที่เป็นรูป “ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

๓. เมื่อคลิก เข้าไปจะเป็นหน้าต่าง



๔. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกข้อ หลังจากนั้นกดปุ่ม “ส่ง” เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๒ ๒๔๗๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๗๒ ๒๓๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ (https://web2.sakon2.go.th/appeal-2)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน Line ID Line : lawsakon๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook สพป.สกลนคร เขต ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

๓. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงาน ก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๔. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่อง ร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วรีบจบการสนทนา

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้เวลาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสกลนคร เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ



“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”