



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนลำปางกัลยาณี

อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

การบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ ของหน่วยราชการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน แต่ก็ทำให้เกิดข้อร้องเรียนของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยราชการต่างๆ ได้ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยราชการต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โรงเรียนลำปางกัลยาณี ซึ่งเป็นหน่วยราชการหนึ่งในอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนลำปางกัลยาณี เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขตขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง การติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการจัดการร้องเรียน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และสร้างความเข้าใจ ในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของฝ่ายอำนวยการฯ แก่ผู้รับบริการของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ตลอดจนผู้ที่สนใจ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. ขอบเขต	๒
๗. คำจำกัดความ	๓
๘. รายละเอียดและขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนลำปางกัลยาณี

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐบาลตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

(๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้"

มาตรา ๔๑ "ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสำระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป"

๒. คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ดำเนินงานโดยคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ฝ่ายอำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี ที่อยู่ 224 ถ.พหลโยธิน ตำบลสวนดอก อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ตลอดจนการแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการกิจโรงเรียน และดำเนินการตามขั้นตอน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทำงานในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ตั้งแต่ ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจาก ช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การประสานงานฝ่ายอำนวยการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน การประสานกลุ่ม ภายนอกโรงเรียน การติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ฝ่ายอำนวยการทราบ

๗. คำจำกัดความ

หัวข้อ	คำอธิบาย
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับโรงเรียนลำปางกัลยาณี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
การรับข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

หัวข้อ	คำอธิบาย
คณะกรรมการ บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน	เป็นคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนในการรับ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีฝ่ายอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบ
ข้าราชการครูและ บุคลากรทางการ ศึกษา	ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนลำปางกัลยาณี
กลุ่ม	ทุกกลุ่มงานในโรงเรียนลำปางกัลยาณี
กลุ่มที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มงานในโรงเรียนลำปางกัลยาณีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมาย ข้าราชการครู กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานบริหารบุคคล หรือข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มบริหารงบประมาณ งานการเงินและพัสดุ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่ม	หัวหน้ากลุ่มงานหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนเรื่องนั้นๆ
กลุ่มภายนอก	กลุ่มหรือองค์กรนอกสังกัดโรงเรียนลำปางกัลยาณี
กลุ่มหรือองค์กรนอก สังกัดโรงเรียนลำปาง กัลยาณี	๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (กลุ่ม เจ้าของเรื่อง ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้วหรือได้บรรเทาเยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบ) ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัย ดำเนินการ) ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้กลุ่มอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว ๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทศ เรื่อง ที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณี

หัวข้อ	คำอธิบาย
	๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พึงวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีในกลุ่มได้ดำเนินการอยู่ ๗. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้กลุ่มประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๘. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง
๗. การประสานฝ่ายอำนวยการรับข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณีและกลุ่มภายนอกโรงเรียน
๘. การติดตามผลการแก้ไขปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มให้ฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียน

ลำปางกัลยาณีทราบ (รายเดือน)

๙. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

- ๑.๑ จดรับข้อร้องเรียนหรือผ่านช่องทางออนไลน์
- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่ม
- ๑.๔ ออกและแจ้งคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในโรงเรียนทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ทุกกลุ่มในโรงเรียนลำปางกัลยาณีทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๒.๑ ในแต่ละวันข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังกลุ่มจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสานงานแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนกับข้าราชการครู และทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน บุคลากรทางการศึกษา ณ ฝ่ายอำนวยการ จุดรับข้อร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ จดหมาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่ งานสารบรรณลงเลขรับ หนังสือ จดหมาย)	
เว็บบอร์ด E-MAIL	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	
อื่นๆ เช่น กล่องรับ ข้อร้องเรียน แสดงความ คิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความ เหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓) การบันทึกข้อร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนลำปางกัลยาณี รายบุคคล ควรถามชื่อ สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับโรงเรียนภายใน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยโรงเรียนลำปางกัลยาณี

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการโรงเรียนลำปางกัลยาณี หรือที่ประชุมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจของโรงเรียนลำปางกัลยาณี

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงเรียนลำปางกัลยาณี กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขต โรงเรียนลำปางกัลยาณี

๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานกลุ่มภายนอกกรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๕.๑ **ข้อร้องเรียนระดับ ๑** เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๙ วันทำการ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาอาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือหรือประสานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ระดับ ๑ สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ **ข้อร้องเรียนระดับ ๒** เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของโรงเรียนลำปางกัลยาณี ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน และแนะนำกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งเป็นการค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ จดหมาย โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังกลุ่มภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม

๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับกลุ่มย่อยภายใน โรงเรียนลำปางกัลยาณี ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้น ดำเนินการโทรศัพท์แจ้งไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนหรือได้รับบันทึกข้อความแจ้งข้อร้องเรียนจาก ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงาน แก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงให้ฝ่ายอำนวยการรับ ข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อกลุ่มได้รับ แจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่เกี่ยวข้อง และสอบถามข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ให้บริการ เวลาสถานที่ ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้ากลุ่มงานอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่ เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่ง สำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังฝ่ายอำนวยการรับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๙๐ วันทำการ หลังจาก ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗) การประสานฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไขปรับปรุงได้ ภายในคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังฝ่ายอำนวยการจัดการ ข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณีเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความ ส่งต่อไปยังฝ่ายอำนวยการบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ภายใน ๑ วันทำการ

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือได้รับบันทึกข้อความจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ จากกลุ่ม อาจเป็นข้อร้องเรียนระดับส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียน ระดับกรม (ระดับ ๓) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้างหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน รายงานผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย โดยตรง เพื่อพิจารณาสั่งการคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณีวิทยาหรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการข้อร้องเรียนลำปางกัลยาณีหรือได้รับการสั่งการจากผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะทำงานฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงให้บริหารจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณี ทราบ ภายใน ๙๐ วันทำการ

๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์หรือส่งบันทึกข้อความให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้า ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง กลุ่มที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของฝ่ายอำนวยการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากคณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียน โรงเรียนลำปางกัลยาณีให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน แต่ละกรณี ตามความเหมาะสมภายใน ๙๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือ ตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้ ข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาฝ่ายอำนวยการรับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนระดับ ๓ ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณีทราบ

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บใน แฟ้มข้อร้องเรียนของกลุ่มโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ในแต่ละเดือน

๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้ ฝ่ายอำนวยการจัดการข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณีทราบ (รายเดือน)

๙.๑ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนโรงเรียนลำปางกัลยาณีประจำเดือน และนำมา วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ฝ่ายอำนวยการทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของเดือน

๙.๒ เมื่อได้รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นภาพรวม การจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียน โดยให้จัดทำรายงานสรุปนำเสนอในที่ประชุมโรงเรียนเป็นประจำทุก เดือน