

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
โดย กลุ่มกฎหมายและคดี



โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม
๒๕๕ หมู่ ๗ ตำบลนาโบสถ์ อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐
เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๕๘๘๕๑๐๓
Email: mynabot@hotmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หนาที่รับผิดชอบ	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

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ นั้น เพื่อให้การดำเนินการ แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณคุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สอนนโยบายของรัฐบาลด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมายและคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อ เป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม จึงได้จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้นและเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้ อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ เกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม ๒๕๕ หมู่ ๗ ตำบลนาโบสถ์ อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก ๖๓๑๘๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของข้าราชการครู ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครอง และเด็กนักเรียน เป็นต้น ทั้งยังมีหน้าที่รับผิดชอบงานวินัย งานอุทธรณ์ และร้องทุกข์งานกฎหมาย และการดำเนินคดีของรัฐ งานตอบข้อหารือกฎหมาย และงานคดีปกครอง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ/และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

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

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

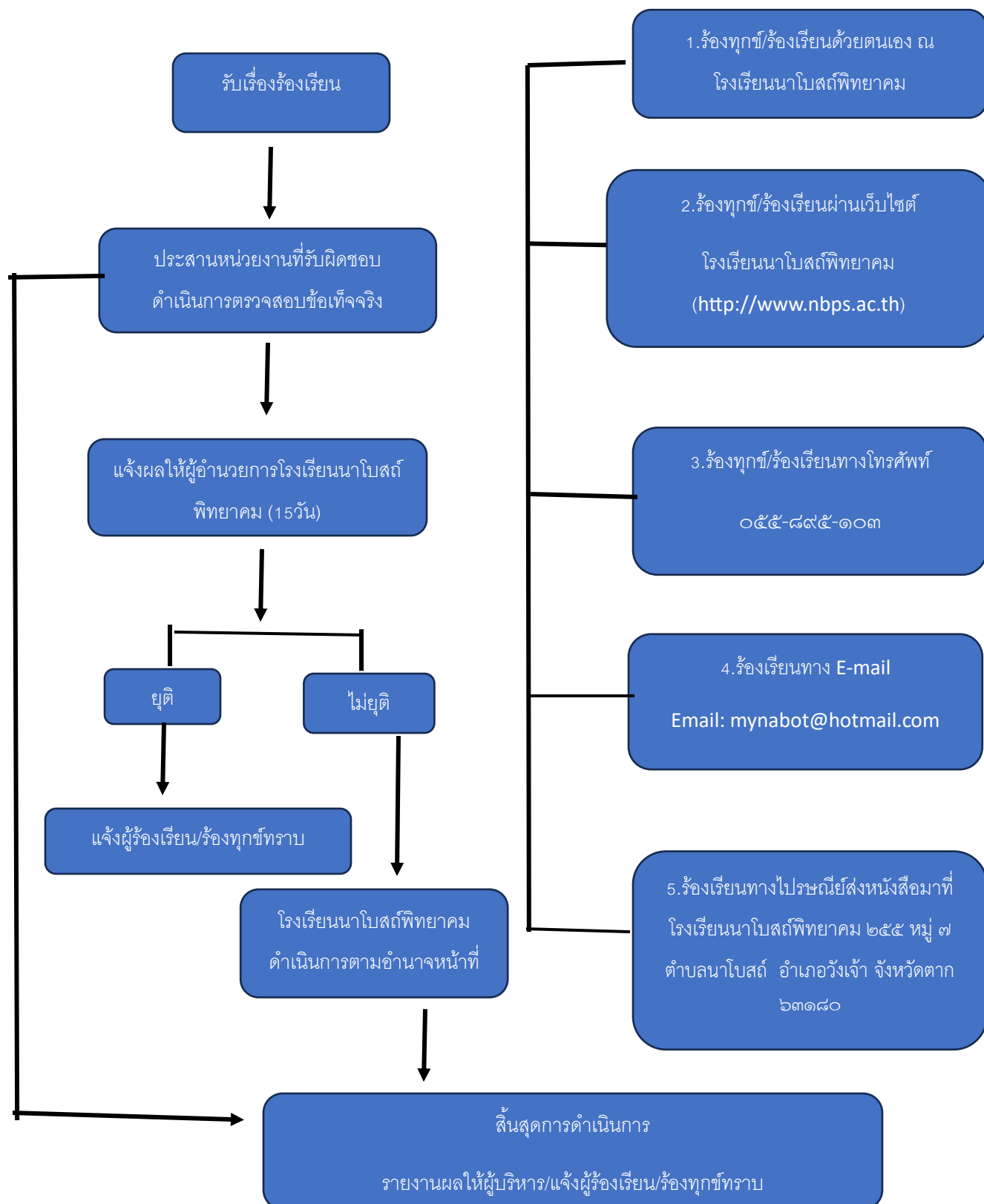
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/E-mail/ไปรษณีย์

๖.การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้นซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญาเนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้นการร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่การร้องเรียนอาจจะทำเป็นหนังสือร้องเรียนโดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียนผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควรเพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียนหากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียนหนังสือดังกล่าวเรียกว่าหนังสือสนเท่ห์หรือบัตรสนเท่ห์ซึ่งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมอย่างชัดเจนชี้พยานบุคคลแน่นอนทำให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ทั้งนี้ตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และในส่วนมาตรการคุ้มครองข้าราชการ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้นได้แก่การไปเป็นพยานให้ถือว่าไปราชการการไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการการให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น

ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ ว๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ การดำเนินการภายหลังจากการรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับทางราชการหนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ “ลับ” ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้นได้แก่หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาขั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาขั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการผู้ร้องเรียนบังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้วหรือไม่มีอยู่แล้วได้แก่พยานเอกสารได้แนบเรื่องร้องเรียนมาอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมีความชัดเจนน่าเชื่อถือผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันทีแต่หากไม่มีความชัดเจนหรือไม่มีพยานหลักฐานก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ความชัดเจนเสียก่อนหากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่องมาตรา ๙๕ วรรค ๔ และวรรค ๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาพ.ศ ๒๕๔๗

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม

๑.ค้นหาหน้า Website

(<http://www.nbps.ac.th>)



๒.หาไอคอนที่เป็นรูป



๓.เมื่อกดเข้าไปแล้วจะเป็นหน้าต่าง กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน แล้วกดส่งข้อความเพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

The screenshot shows the website of Nabot Pittayakom School. The header includes the school's name in Thai and English, and its address. A navigation bar contains links to various sections. The main content area features a complaint form titled 'รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Receive Complaints on Corruption and Misconduct). The form includes fields for the complainant's name, phone number, and email, as well as a text area for the complaint details. A sidebar on the left lists various school-related links. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date and time.

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม สังกัดสำนักศึกษา
nbps.ac.th/complain

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม
Nabotpittayakom School
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก

หน้าแรก คณะผู้บริหาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ถาม-ตอบ(Q&A) ติดต่อเรา

ผู้เรียน

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม
255 หมู่ 7 ตำบลนาโบสถ์ อำเภอวังเจ้า จังหวัดตาก 63100
เบอร์โทรศัพท์ 055895103 เบอร์โทรfax 055895103
Email : mynabot@hotmail.com

นายธีรภาพ จันทร์รุ่ง
ผู้อำนวยการสถานศึกษา

เมนูโรงเรียน
ประวัติโรงเรียน
สัญลักษณ์โรงเรียน
วิสัยทัศน์ / ปรัชญา
พันธกิจ / เป้าหมาย
เพลงโรงเรียน
หลักสูตรที่เปิดสอน
ปฏิทินกิจกรรม
ข้อมูลอาคารสถานที่
ทำเนียบผู้บริหาร
คณะกรรมการสถานศึกษา
คณะกรรมการนักเรียน

กรอกแบบฟอร์ม

เรื่องร้องเรียน :
รายละเอียด :

ชื่อผู้ร้องเรียน :
อีเมล :
เบอร์โทร :

การติดต่อ :
ส่งข้อความ

9:23 26/7/2566

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับ และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๘๘๕-๑๐๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม (http://www.nbps.ac.th)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อนามสกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียนเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย

๔) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๕) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอำนาจอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อน ถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรง และน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องและพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจจะมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้องวิธีการสอบถาม ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้รับปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบ จบการสนทนา

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่นการใช้วาจาไม่สุภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ริยมารยาทไม่สุภาพไม่เหมาะสมการอำนวยความสะดวกต่างๆเป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนาโบสถ์พิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ