แนวทางการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน
โรงเรียนเชียงยืนพิทยาคม

การจัดการกับข้อร้องเรียน

การป้องกันการเกิดปัญหาข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น**โรงเรียนเชียงยืนพิทยาคม**มีเครื่องมือที่นำมาช่วยเพื่อให้ไม่เกิดข้อเรียนหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด ผ่านบันทึกข้อตกลง(MOU) ระหว่างนักเรียนกับโรงเรียน และ ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง เพื่อสร้างข้อตกลงในระเบียบต่างๆ ก่อนทำการเปิดภาคเรียนในแต่ละปีการศึกษา หากยังเกิดข้อร้องเรียนขึ้น โรงเรียนจะแบ่งการจัดการกับข้อร้องเรียน ออก 2 กรณี คือกรณีเร่งด่วนและไม่เร่งด่วน

ในกรณีที่ไม่เร่งด่วนจะดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

1. กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ข้อสงสัย เช่น มีกล่องรับฟังความคิดเห็น มีWeb board รับทราบทางการโทรศัพท์E – mail, จดหมายม โทรศัพท์ โทรสารและรับทราบด้วยวาจา เป็นต้น
2. จำแนกข้อร้องเรียน/ข้อสงสัยออกเป็นแต่ละประเภท และตามระดับความสำคัญ
3. รายงานผู้บริหารได้รับทราบ
4. ประชุมปรึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย ตรวจสอบหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข
5. กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎระเบียบของโรงเรียน จะส่งเรื่องให้คณะกรรมการแก้ไข
6. กำหนดระยะเวลาตอบกลับให้แก่ผู้ร้องเรียนในแต่ละช่วงของการรับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่เร่งด่วนจะดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

1. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนต่างๆ และเห็นว่าเรื่องนั้นเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไขทันที ให้ครูหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้รับการร้องเรียนเรื่องโดยตรงนั้นติดต่อส่วนตัวกับผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทันทีเพื่อปรึกษาหาแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสม
2. ให้ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง จะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง เพื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย และหาแนวทางแก้ไขทันที
3. หลักจากได้แนวทางในการแก้ปัญหาแล้ว ให้ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งแนวทางการแก้ปัญหาต่อไป
4. ถ้าการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้นยังไม่จบลง และมีความคลี่คลายลงแล้วให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามขั้นตอนของกรณีไม่เร่งด่วน