



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริตและประพฤติมิชอบ



กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต ๒

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มกฎหมายและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๑ |
| หน้าที่รับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๒ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | ๒ |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ | ๕ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๗ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๗ |
| การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน | ๗ |
| หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ | ๘ |
| การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน | ๙ |
| การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ | ๙ |
| มาตรฐานงาน | ๙ |
| การติดตามประเมินผล | ๙ |

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับ ภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมาย และคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ จึงได้ จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็น การสร้าง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบ เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พะเยา เขต ๒ ขึ้น

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพะเยาเขต ๒ บ้านจุนรัชดา หมู่ที่ ๑๗ ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good governance)

๖. คำจำกัดความ

“**เรื่องร้องเรียน**” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน

“**ผู้มีส่วนได้เสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ และให้รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

“**การดำเนินการ**” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือ ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/line/facebook

๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) แจ้งด้วยตนเองแจ้งได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่งานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๑

๒) ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ บ้านจุนรัชดา หมู่ที่ ๑๗ ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

๓) ร้องเรียนโทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๗ ๙๘๖๘-๙

๔) ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๕๔๐๗ ๙๘๖๙

๕) ผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

<https://phaya๐๒.go.th/ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต>

๖) ผ่าน E-Mail สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

kwandao@phaya๐๒.go.th , Sarabano๔๐๙๖@obec.go.th

๗) ผ่าน line สพป. พะเยา เขต ๒, facebook สพป.พะเยา เขต ๒

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และต้องระบุสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

- การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำผิด

- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร หรือ มีพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่อย่างไร

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔ ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถติดต่อได้

๒) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และข้อมูลเรื่องร้องเรียน จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

๓) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่ว ซึ่งขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน ซึ่งอาจสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่น

๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕) เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐธรรมนูญที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

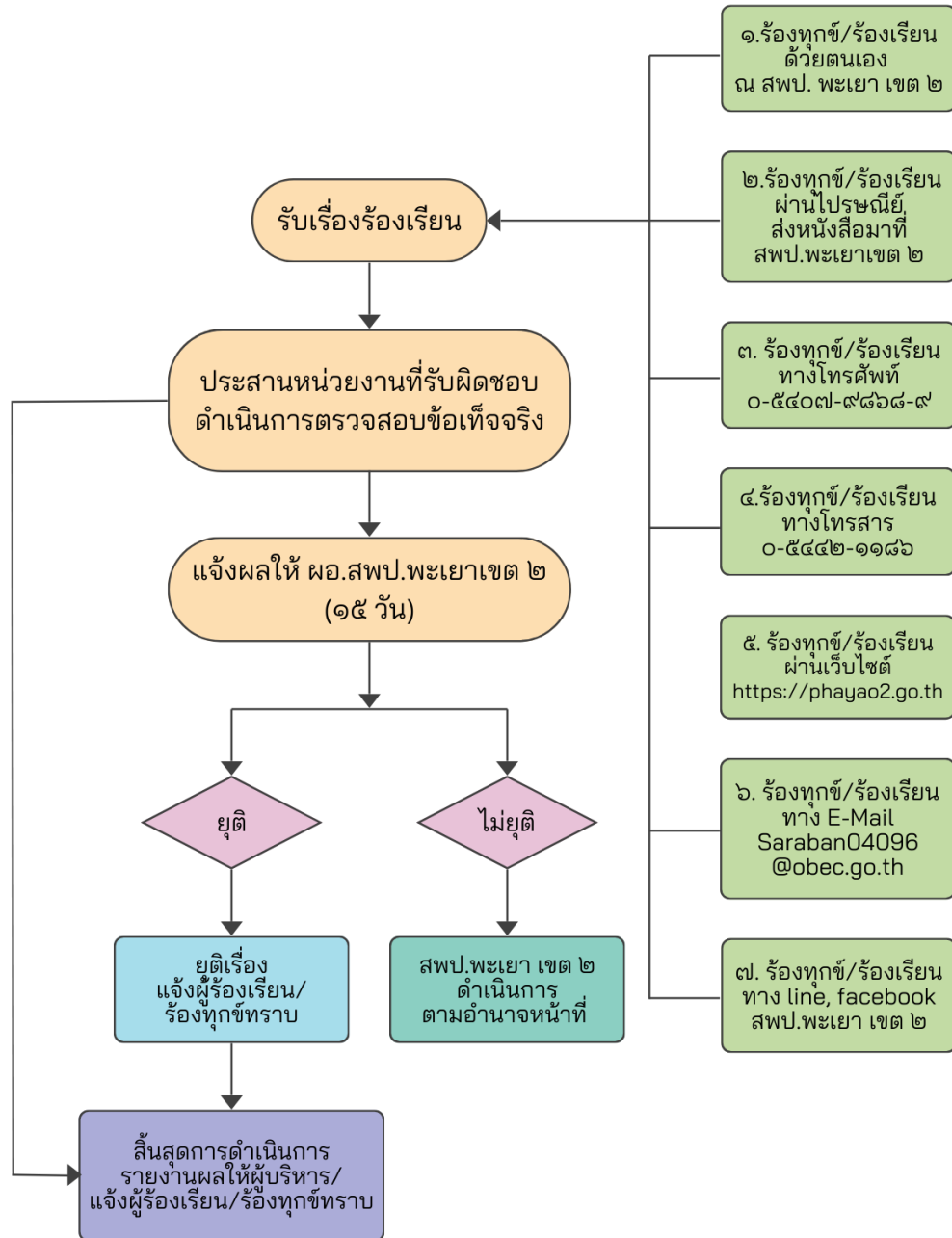
๕.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้ว

๕.๓ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ภาครัฐ (ป.ป.ท.) ,สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๕.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑)

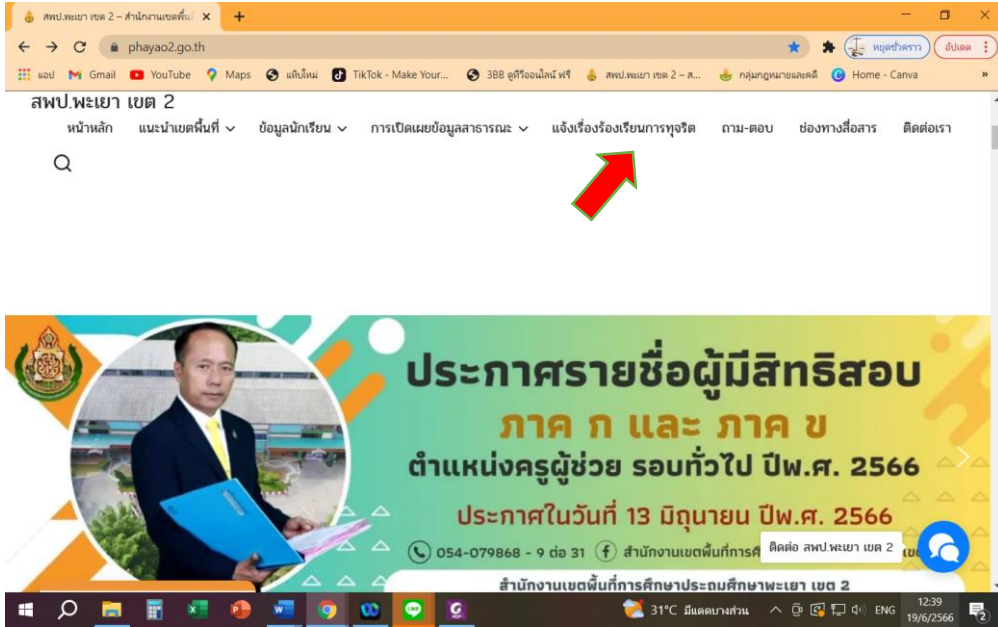
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

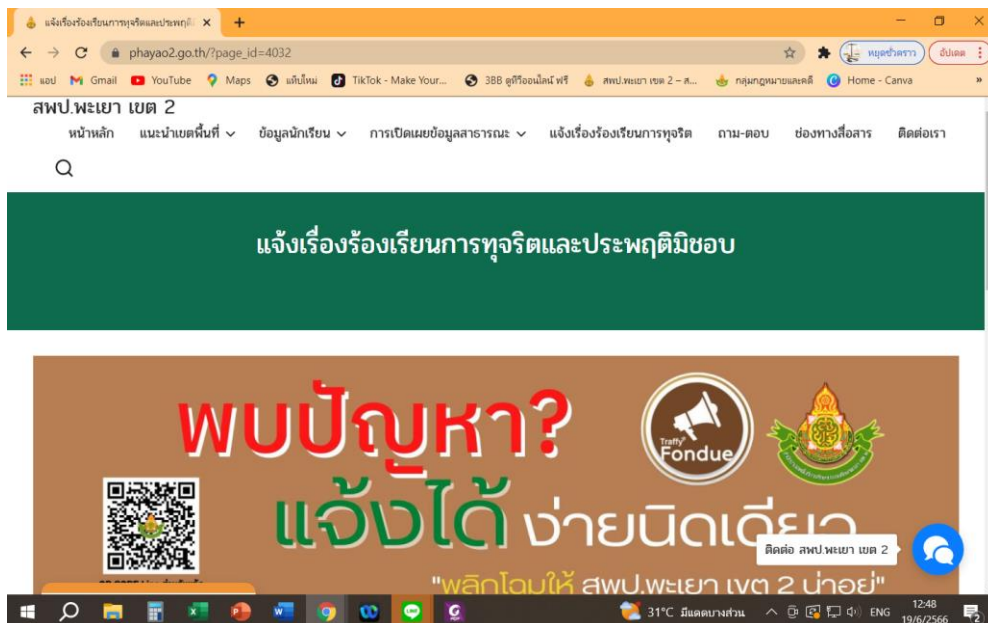


๑๐. ขั้นตอน/วิธีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

๑. ค้นหาหน้า website (<https://www.phayao2.go.th>) คลิกตรงหัวข้อ แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๒. เมื่อคลิกเข้าไปจะเป็นหน้าต่าง



แจ้งเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ต้องกรอกฟิลด์ที่มีเครื่องหมาย *

ชื่อ-นามสกุล *

Email *

โทรศัพท์

ข้อความที่ต้องการร้องเรียน *

ติดต่อ สปป พะเยา เขต 2

๓. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกข้อ หลังจากนั้นกดปุ่ม submit เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

สปป.พะเยา เขต 2

หน้าหลัก [แนะนำเขตพื้นที่](#) [ข้อมูลนักเรียน](#) [การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ](#) [แจ้งเรื่องเรียนการทุจริต](#) [ถาม-ตอบ](#) [ช่องทางสื่อสาร](#) [ติดต่อเรา](#)

ข้อความที่ต้องการร้องเรียน *

Submit

ผู้เข้าชม: 30

ติดต่อ สปป พะเยา เขต 2

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่าน E-Mail | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๔๐๗ ๙๘๖๘-๙ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรสาร | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน Line ,Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒) สรุประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ การเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

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

๕) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่าน ได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

๗) ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ ตามที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้กำหนด ตามหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๙/๓๑๗ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑

๑๔. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พะเยา เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๘. การติดตามประเมินผล

ให้กลุ่มกฎหมายและคดีจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาในระบบช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข รายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ทราบ
