



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ

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    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                             | ๗    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๗    |
| การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน   | ๗    |
| หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ           | ๘    |
| การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน   | ๘    |
| การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ                     | ๘    |
| มาตรฐานงาน  | ๘    |
| การติดตามประเมินผล  | ๘    |

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐ และประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น เพื่อให้การดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับ ภารกิจ ปริมาณ คุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่ การศึกษา สนองนโยบายของรัฐบาลด้านการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบ ราชการ และสนับสนุนระบบงานกฎหมาย และคดีของรัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น ธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ จึงได้ จัดตั้งกลุ่มกฎหมายและคดีขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบ ราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพ ผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็น การสร้าง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบ เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา พะเยา เขต ๒ ขึ้น

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต ๒ บ้านจุนรัชดา หมู่ที่ ๑๗ ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา 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 ได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

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

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) แจ้งด้วยตนเองแจ้งได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ 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://phayao2.go.th> ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๖) ผ่าน E-Mail สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

[kwandao@phayao2.go.th](mailto:kwandao@phayao2.go.th) , [Saraban04096 @obec.go.th](mailto: Saraban04096 @obec.go.th)

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

๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

- การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔ ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

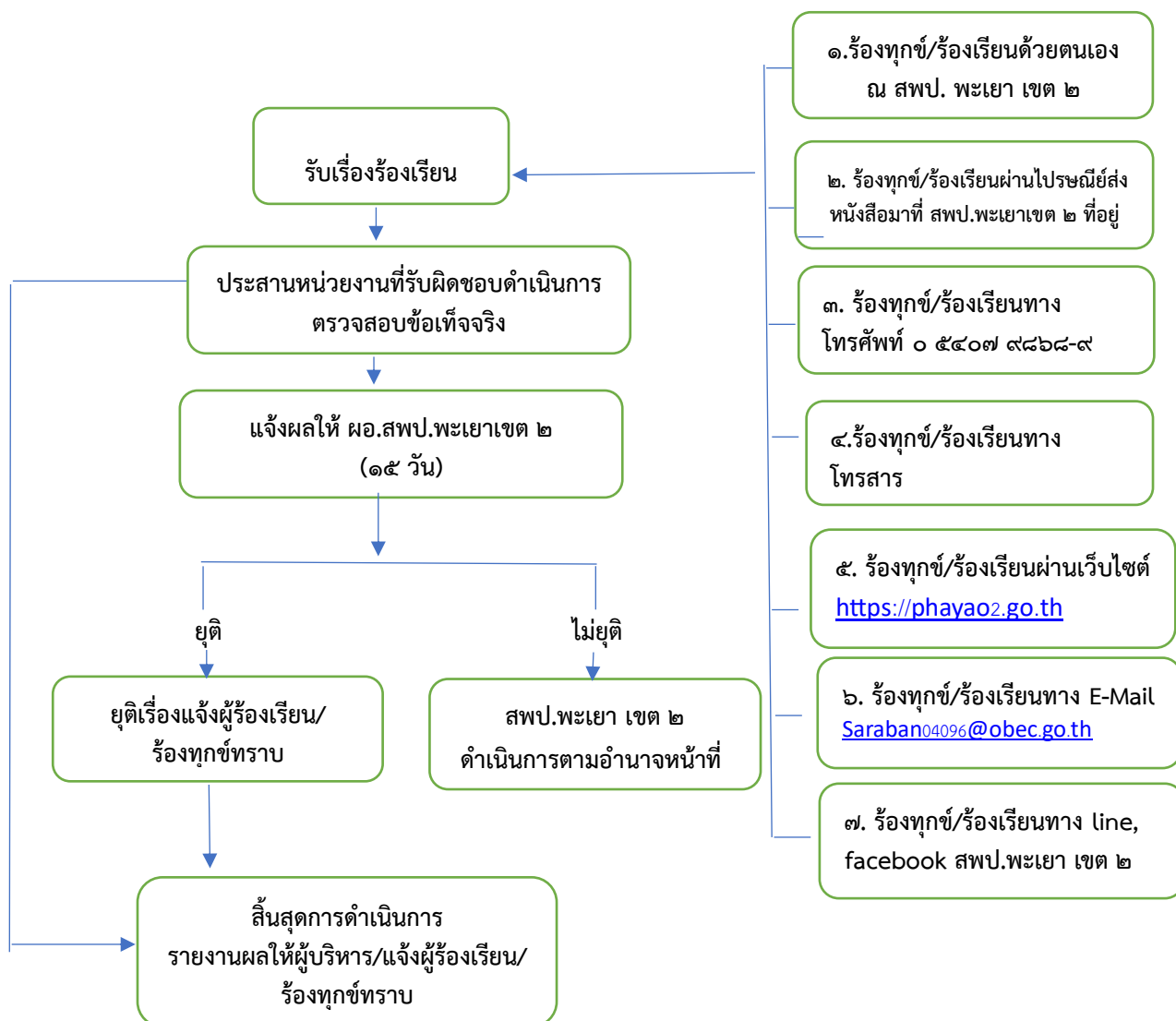
ให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถติดต่อได้

๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

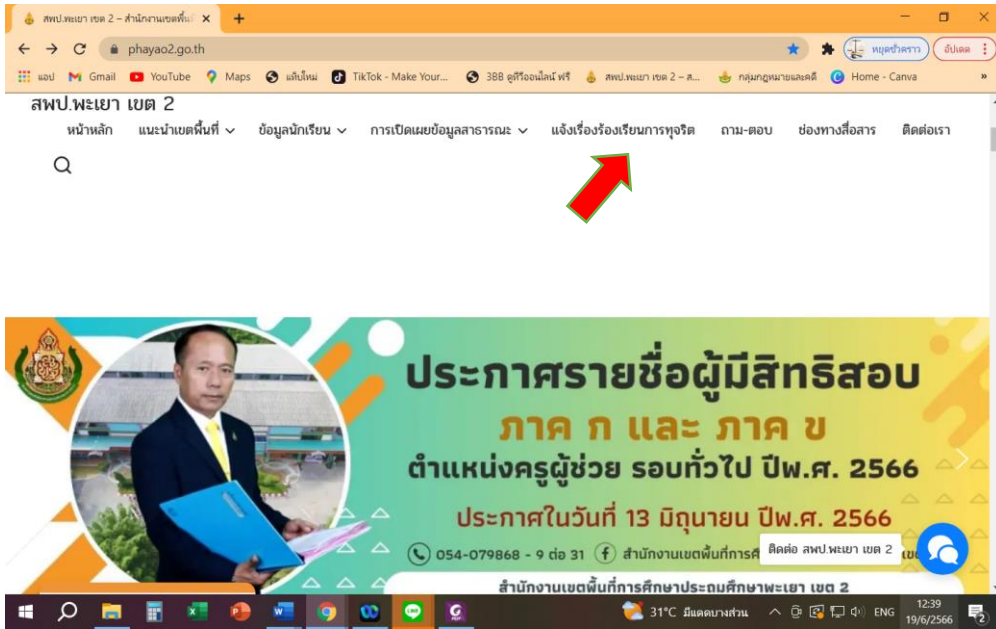
๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

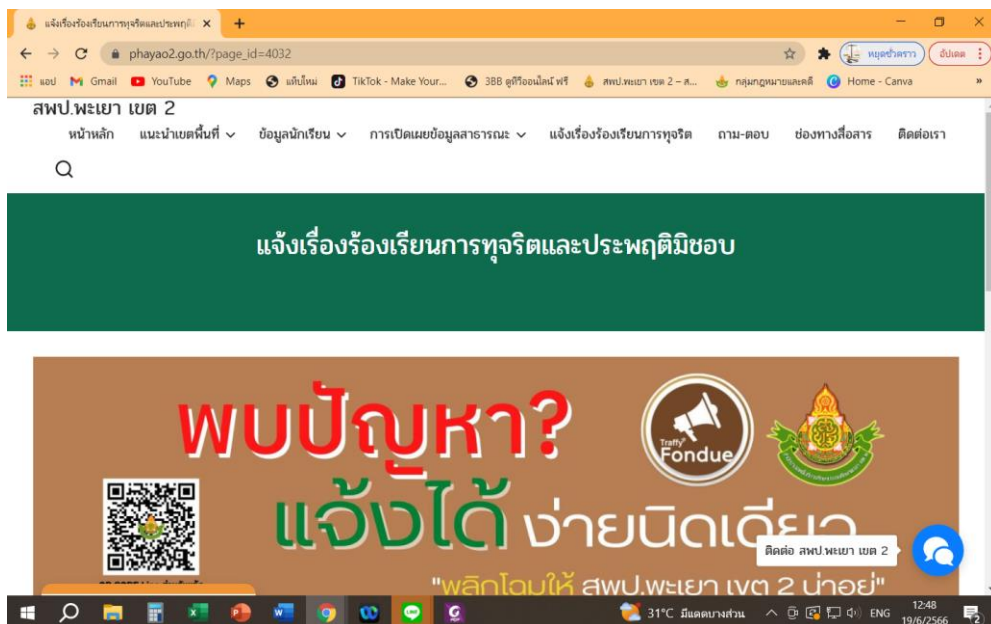


๑๐. ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

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



๒. เมื่อคลิกเข้าไปจะเป็นหน้าต่าง





แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ต้องกรอกฟิลด์ที่มีเครื่องหมาย \*

ชื่อ-นามสกุล \*

Email \*

โทรศัพท์

ข้อความที่ต้องการร้องเรียน \*

ติดต่อ สปป.พะเยา เขต 2

๓. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนทุกข้อ หลังจากนั้นกดปุ่ม submit เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

สปป.พะเยา เขต 2

หน้าหลัก    แนะนำเขตพื้นที่    ข้อมูลนักเรียน    การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ    แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต    ถาม-ตอบ    ช่องทางสื่อสาร    ติดต่อเรา

ข้อความที่ต้องการร้องเรียน \*

Submit

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<br>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) สรุปประเด็นการร้องเรียน 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 การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

**๑๗. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

**๑๘. การติดตามประเมินผล**

ให้กลุ่มกฎหมายและคดีจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาในระบบช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข รายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ทราบ

\*\*\*\*\*

