



มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

มาตรการในการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒
หมู่ที่ ๑๗ บ้านจุนรัชดา ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา

แนวทางการเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการเรื่องร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจจะเกิดจากผู้ที่ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ มีหลักเกณฑ์ วิธีการให้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ในเรื่องราวดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๓. การใช้บริการร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี
 - ๑.๑ วันเดือน ปี
 - ๑.๒ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)
 - ๑.๕ คำร้องเรียนอาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทางเว็บไซต์ www.phayaob.go.th ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
๓. คำร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลจุน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ๕๖๑๕๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ โทร. ๐๕๔ ๔๒๑๑๕๑ หรือ โทรสาร ๐๕๔ ๔๒๑๑๘๖
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒ ดังต่อไปนี้ Web site : <http://www.phaya๐๒.go.th> หรือ <http://nitikorn.phaya๐๒.go.th>
๕. ร้องเรียนผ่าน e-Mail : py๒group@gmail.com หรือ nitikorn@phaya๐๒.go.th

การร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องเรียน : กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ e-Mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น ถ้าท่านยอมรับเงื่อนไขดังกล่าวข้างต้นให้คลิกที่ปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน ข้างล่างนี้

คลิกที่นี่เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

แจ้งมายังผู้ร้องเรียน ตามที่มีผู้ร้องเรียน แจ้งไปยังช่องทางร้องเรียน ข้างต้นว่า

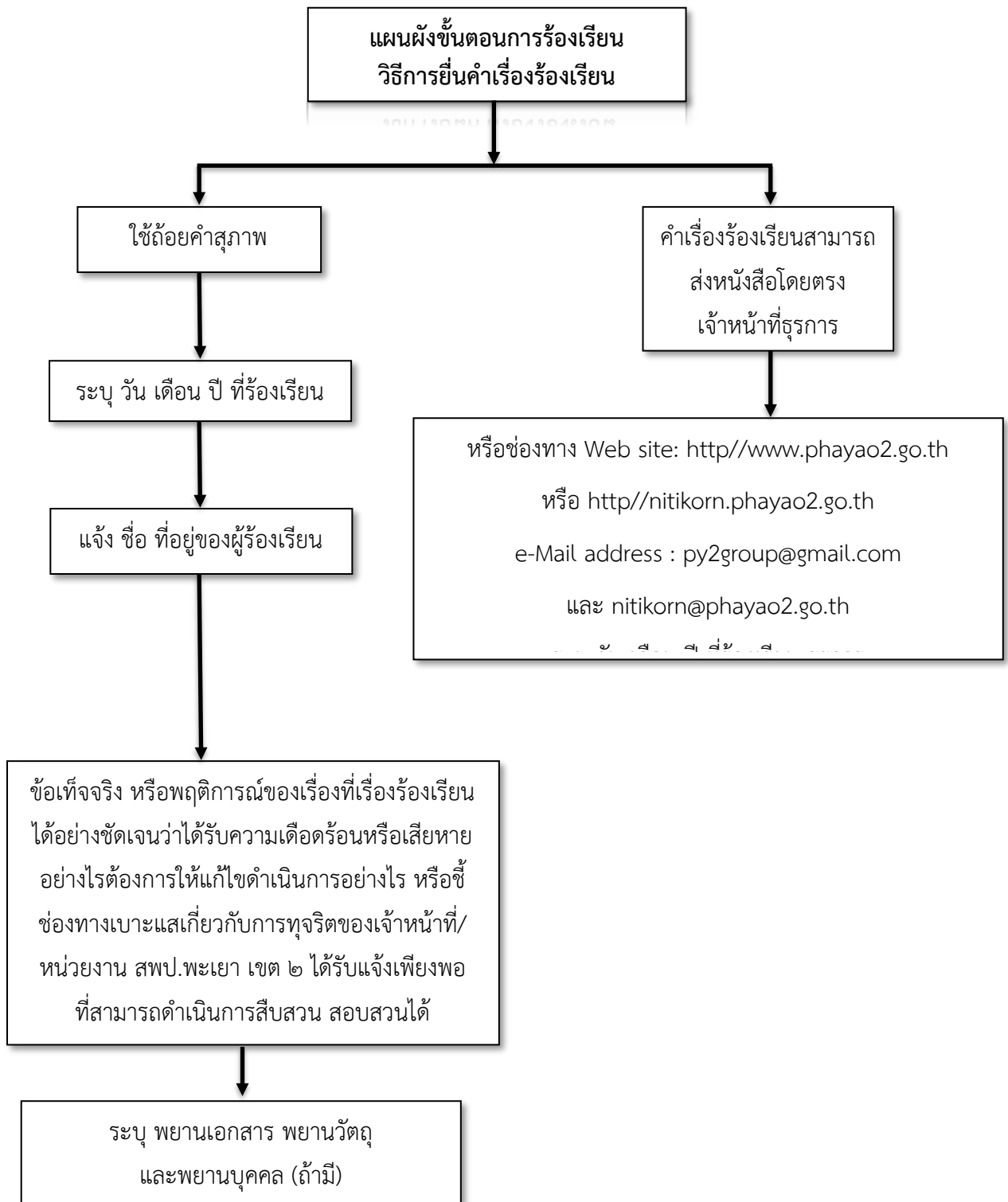
“ร้องเรียนไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง” นั้นผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องเรียนและปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่น เบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนและเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้วผู้ดูแลช่องทางนี้ก็สามารถแจ้งผลการดำเนินก็ตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้ดังนั้น การดำเนินการตามช่องทาง “ร้องเรียน” ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

ระบบการตอบสนอง / รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน (นิติกรของหน่วยงาน) จะดำเนินการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีเมื่อเรื่องสิ้นสุดโดยวิธีการแจ้งทางโทรศัพท์ / ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และแจ้งเป็นเอกสารลายลักษณ์อักษร

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒



.....ลงนาม

(นายทินกร อินทะนาม)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต ๒