คู่มือ แนวทางการปฏิบัติ
การจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุข โดยใช้หลักธรรมภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมายและเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของหน่วยงานราชการในสังกัดซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด กลุ่มกฎหมายและคดี จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เพิ่มขึ้น

กลุ่มกฎหมายและคดี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑ – ๒
ความรับผิดชอบ	๒
ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓ – ๑๑
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๑
การติดตามประเมินผล	๑๒
มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน	๑๒
มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา	๑๒

คู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ความเป็นมา

กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน หรือประชาชนขอให้ช่วยเหลือ สนับสนุนในการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนต่างๆ อาทิ การไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของรัฐ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนการได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มกฎหมายและคดีในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในกลุ่มกฎหมายและคดีในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ผู้ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๔. เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. ขอบเขต

คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนหรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ กำหนดให้กลุ่มกฎหมายและคดี รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน ได้แบ่งงานออกเป็น ๓ กระบวนการ ดังนี้

๑. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
   - ๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์
   - ๑.๒ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ
   - ๑.๓ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากกลุ่มคน
   - ๑.๔ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

๒. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. คำจำกัดความ

ร้องเรียน หมายถึง การกล่าวหาหรือกล่าวโทษผู้หนึ่งผู้ใดว่ามีพฤติการณ์กระทำผิดวินัย หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ร้องทุกข์ หมายถึง การมีความขับข้อใจจากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อตนเอง ร้องขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้อง หมายถึง ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์มายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มคน หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เพื่อยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

บันทึกสรุปเรื่อง หมายถึง เอกสารราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานส่งถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่ สรุปประเด็นสำคัญ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

เอกสาร หมายถึง บันทึกสรุปเรื่องแนบด้วยเรื่องที่ประชาชน หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงาน เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

๔. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

๕. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

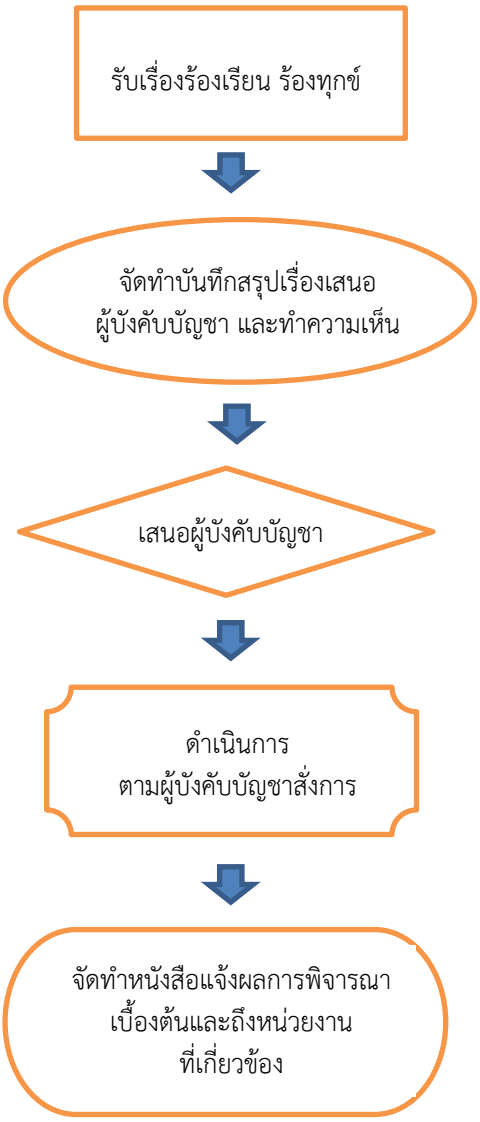
๑. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องฯ ทางโทรศัพท์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง ๒. สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับฟังประเด็นปัญหา ๓. วิเคราะห์ประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากผู้ร้องที่มายื่นหนังสือด้วยตนเองทุกครั้งตามขั้นตอน - รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้คำแนะนำรับฟังปัญหาทุกครั้งที่ผู้ร้องโทรศัพท์เข้ามา - แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑.๒ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ

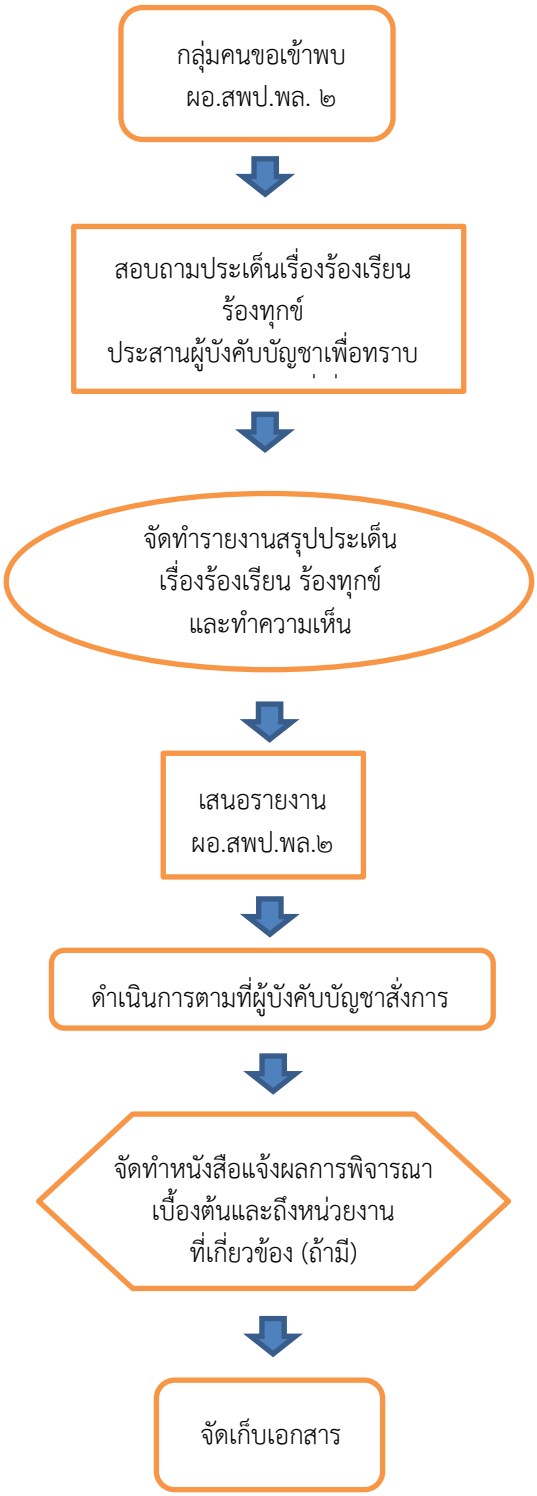


ขั้นตอนการปฏิบัติการ

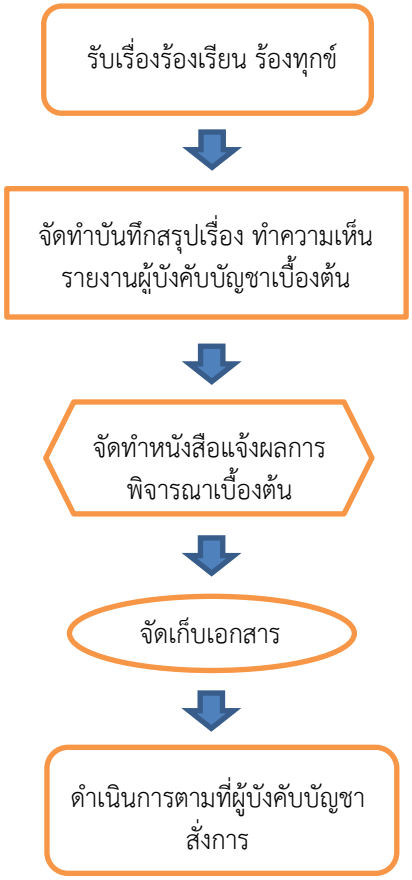
รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๒. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
๓. พิจารณาเรื่อง โดยอ่าน วิเคราะห์เรื่องในประเด็นดังนี้ ๓.๑ เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบ ถ้าไม่ใช่ส่งเรื่องคืนงานสารบรรณ ๓.๒ พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้องแสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏสภาวะแวดล้อมที่ชัดแจ้ง	- เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๔. จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง พร้อมเสนอข้อพิจารณาและข้อเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการ	- จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วันทำการ - เนื้อหาที่สรุปมีความกระชับ ครอบคลุม ถูกต้อง ไม่มีคำผิด - เอกสารมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนและถูกต้อง
๕. ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ
๖. แจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ	- แจ้งผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับจากวันที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๑.๓ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob)

กรณีไม่ยื่นเอกสาร



กรณียื่นเอกสาร



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/เจ้าหน้าที่ สพป.พล. ๒ ว่ามีกลุ่มคนต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อ ผอ.สพป.พล.๒ ๒. เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็นร้องเรียน ร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน	- รวบรวมประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ครบถ้วน
๓. ประสานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับฟังปัญหาและคลี่คลายสถานการณ์	- ประสานกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ถูกต้อง
๔. สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคนมีความประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือไม่ ๔.๑ กรณียื่นเอกสาร ๔.๑.๑ นำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณ ๔.๑.๒ ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๔.๒ กรณีไม่ยื่นเอกสาร ๔.๒.๑ จัดทำรายงาสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๔.๒.๒ เสนอรายงานต่อ ผอ.สพป.พล. ๒ เพื่อทราบ และพิจารณา	- เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ - รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงาน ประเด็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้อง - จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันทำการ - จัดเก็บหนังสือ

๑.๔ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์บนเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน
๑. เข้าระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (http://www.phitsanulok2.go.th/webplk2/) เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือไม่	เข้าระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (http://www.phitsanulok2.go.th/webplk2/) เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
๒. พิจารณาเนื้อหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
๓. สั่งพิมพ์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน ๑ วันทำการ
๔. นำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖	- ภายใน ๑ วันทำการ
๕. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	- ภายใน ๓ วันทำการ

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นระบบ โดยมีการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งมีกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งระยะเวลาและมาตรฐานคุณภาพของการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน การจัดลำดับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินการ และการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๒. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการทำงานและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

๒.๒ การเปิดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ http://www.phitsanulok2.go.th/webplk2/

๒.๓ การเปิดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางระบบแอปพลิเคชัน LINE แบบลับ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นผู้ควบคุมการดูแลระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และมีกระบวนการรับเรื่องที่รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

๓. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เมื่อสิ้นปีงบประมาณ กลุ่มกฎหมายและคดีได้มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยแบ่งเป็นประเภททั่วไป เรื่องการทุจริต และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในการป้องกันปัญหาการร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดกระทำผิดทางด้านวินัยนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้มีวิธีการบริหารจัดการเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการกระทำผิดอย่างเป็นรูปธรรม โดยการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้แก่ข้าราชครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัด ใช้วิธีการจัดทำหนังสือประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้ความรู้แก่สถานศึกษาในสังกัด ผ่านทางระบบ AMSS & SMART AREA และเผยแพร่ใบความรู้ผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ เดือนละครั้ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้จัดลำดับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยพิจารณาดำเนินการตามลำดับก่อน – หลัง การรับเรื่อง และได้กำหนดกรณีต้องดำเนินการโดยทันทีไว้แล้วในคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพราะได้พิจารณาแล้วว่าการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องควรที่จะแก้ไขปัญหาเรื่องที่มีผลกระทบต่อเด็กนักเรียน หรือมีผลกระทบในวงกว้างเป็นลำดับแรก

๗. ลำดับเรื่องในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ดำเนินการตามลำดับก่อน – หลัง การรับเรื่อง

๒. กรณีเป็นที่สนใจและกระทบต่อบุคคลหลายคน

๘. กรณีต้องดำเนินการในทันที โดยไม่ใช้ลำดับการจัดการตามข้อ ๗

๑. การล่วงละเมิดทางเพศต่อเด็กนักเรียน

๒. การใช้ความรุนแรงต่อเด็กนักเรียน

๙. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ฯ ได้ที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

๒. ร้องเรียน ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ถนนวังทอง – สากเหล็ก ตำบลดินทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๓๐

๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๓๙๔-๐๔๙

๔. ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน http://www.phitsanulok2.go.th/webplk2/

๕. ทางแอปพลิเคชั่น LINE

๑๐. การติดตามประเมินผล

กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูลสถิติการการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ทราบ ทุกไตรมาส

๑๑. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยานกรณีร้องเรียน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการ้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องและผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

๑๒. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหากรณีถูกร้องเรียน

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ให้ความเป็นธรรมและให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน