

คู่มือการขอรับบริการ สำหรับผู้รับบริการ หรือผู้มาติดต่อ

ชื่องาน

การรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ จำแนกรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

- ๑) การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒) การทุจริตในตำแหน่งหน้าที่
- ๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และการเงิน
- ๔) การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ๕) ปัญหาของนักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน
- ๖) ตรวจสอบ รายงานข้อเท็จจริงตามหนังสือจากผู้มาติดต่อราชการ หรือส่วนราชการต้นสังกัด
- ๗) การกระทำผิดวินัย หรือจรรยาบรรณวิชาชีพ

ขอบเขตการให้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้มอบให้นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ของกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับเรื่อง และประสานงานไปยังกลุ่มงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องทุกข์/ ร้องเรียน โดยมีหน้าที่ชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รายงานความคืบหน้าในการแก้ปัญหา ตลอดจนแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ		
ขั้นตอนการขอรับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการและดำเนินการของเจ้าหน้าที่
๑) กรอกแบบคำร้องทุกข์/ ร้องเรียน ตามตัวอย่าง	ผู้รับบริการ	๕ นาที
๒) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ รับคำร้อง	นางสาวณัฐธิดา เนตรสุวรรณ	๕ นาที/ ราย
๓) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นางสาวณัฐธิดา เนตรสุวรรณ	๓ วัน
๔) รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาทราบ	นางสาวณัฐธิดา เนตรสุวรรณ	๕ วัน
๕) แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	นางสาวณัฐธิดา เนตรสุวรรณ	๑๕ วัน

ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ระยะเวลาที่ใช้ ณ จุดให้บริการ ๕ นาที/ราย
และใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น ภายใน ๑๕ วันทำการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน โดยกำหนดให้มีการรายงานผลไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ หากการตรวจสอบไม่แล้วเสร็จ จะต้องมีการรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันด้วย แล้วให้เจ้าหน้าที่รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ช่องทางการให้บริการ	
๑) กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง : ๒) กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อ : ๓) กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ : ๔) กรณีร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ :	- สถานที่/ ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ E-service One Stop Service ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน กลุ่มกฎหมายและคดี อาคารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ ชั้น ๒ - สายด่วน กลุ่มกฎหมายและคดี โทรศัพท์ ๐ ๕๓๓๔ ๑๓๗๕ ต่อ ๑๐๓๔ หรือ ๐๘ ๖๘๘๕ ๔๑๙๔ - เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ www.chiangmaiarea๖.go.th > ระบบ E-Service > ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือ www.chiangmaiarea๖.go.th/cmab/?page_id=๖๔๙๑ - Facebook เพจ “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖” - Line กลุ่มกฎหมายและคดี ID Nuttawat4194 - email : worapong_sem@hotmail.com - โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๓๓๔ ๑๓๗๕ - ไปรษณีย์ “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖” เลขที่ ๑๙๐ หมู่ที่ ๑๕ ตำบลช่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๖๐ - ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖

ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑) ใบคำร้องทั่วไป : สามารถดาวน์โหลดได้ที่ เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ www.chiangmaiarea๖.go.th > ดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ ออนไลน์ > แบบคำร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ๒) สำเนาบัตรประชาชน/ บัตรข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ (สามารถใช้แบบไฟล์ .pdf ได้) ๓) หลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น รูปภาพ เอกสารประกอบการร้องทุกข์/ ร้องเรียน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๑) กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

การติดตามเรื่องร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการบริการที่ดี
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ข้างต้น หรือต้องการติดตามผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อน/ เรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๖ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๓๔ ๑๓๗๕ ต่อ ๑๐๓๔ หรือร้องเรียนได้ทุกช่องทาง เช่นเดียวกับช่องทางการให้บริการ