

# คำแนะนำการร้องเรียน ร้องทุกข์

## วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคลากรและบุคคลทั่วไป สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

## หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### ๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

### ๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงาน หรือส่งช่องทาง Website ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคายเขต ๑ ได้

## เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือ การชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๑
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมายงานธุรการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต ๑
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่หมายเลข ๐๔๒-๔๑๒๖๙๒ ต่อ ๑๑๖ , ๑๒๒
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Website <http://www.nkedu1.go.th>

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

**ประการที่ ๑** การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

**ประการที่ ๒** การทุจริตมิชอบ

**ประการที่ ๓** ไม่ได้รับความเป็นธรรม

**ประการที่ ๔** อุกกลั่นแกล้ง

**ประการที่ ๕** เรื่องอื่นๆ

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น ต้องการสอบถามปัญหา / แนะนำ / ร้องเรียน