

คู่มือการร้องทุกข์ ร้องเรียน

โครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมและธรรมาภิบาล
“ป้องกันการทุจริต”



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑
เอกสารหมายเลข ๖๐/๒๕๕๘

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

ขอบข่าย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียนหลายๆช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานโดยตรง เพื่อความถูกต้อง รวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาอาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนกระบวนงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริหาร อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จึงกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้

- 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- 1.5 กระทำการรอกเหนื่ออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2 .เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

3.การร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ใช้ภาษา ถ้อยคำที่สุภาพและมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือมีช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล(ถ้ามี)

2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งเป็นหนังสือโดยตรงถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผ่านระบบงานธุรการหรือทาง เว็บไซต์ www.pck1.go.th สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

1. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์และที่อยู่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอหรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

3. คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ร้องด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. ร้องทางจดหมายมาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยผ่านระบบงานธุรการ

3. ร้องเรียนในเบื้องต้นทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ 032-662031

4. ร้องผ่านทาง เว็บไซต์ www.pck1.go.th สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

วิธีการ/ข้อกำหนด

1. ใช้ภาษา ถ้อยคำสุภาพ
2. คำร้องส่งเป็นหนังสือโดยตรงหรือตามช่องทางที่กำหนด
3. ระบุ วันเดือนปีที่ร้องเรียน
4. แจ้งชื่อที่อยู่ ของผู้ร้อง

5. ระบุ ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจน เพียงพอ สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1