



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐
โทร: ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๓-๖
โทรสาร. ๐๕๕ ๓๐๑๒๒๖
e - mail : phitsanulokpeo@sueksa.go.th
<https://www.plkmoe.go.th>

คำนำ

ในปัจจุบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในระบบราชการ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งคู่มือดังกล่าวประกอบไปด้วยขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างแท้จริงและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
วัตถุประสงค์	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๑
วิธีการและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑-๒
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๒
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๓
ค่าธรรมเนียม	๓
รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	๓
ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๔
ภาคผนวก	

วัตถุประสงค์

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอประกอบกับแนวทางการประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ กระทรวงศึกษาธิการ (ศปท.ศธ) ได้ปรับปรุงตัวชี้วัด การประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกัน การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ของ สำนักงาน ป.ป.ช.โดยกำหนดแนวทางการประเมินโดยให้หน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในกรณีมีผู้ร้องเรียนเป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่มี คุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ปลอดจากการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐและผลประโยชน์ทับซ้อน มีวัฒนธรรมและคุณธรรม

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการกระทำหรือพบเห็นพฤติกรรมหรือการกระทำที่มิชอบ หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงพฤติกรรมส่อไปในทางที่ไม่สุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการเจ้าหน้าที่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง มิใช่เพื่อกลั่นแกล้งผู้อื่น
๓. สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

วิธีการและช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ทำหนังสือ โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุ
 - (๑) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
 - (๒) ชื่อ – สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
 - (๓) ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้อง และหน่วยงานที่สังกัด
 - (๔) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ช่วงเวลาที่มีการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ระบุรายละเอียดให้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้
 - (๕) พยานหลักฐาน พยานวัตถุ และพยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลในเรื่องร้องเรียนได้

๒. ส่งหนังสือทางไปรษณีย์ เรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๓. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐ ติดต่อประสาน กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัย อุทธรณ์ และร้องทุกข์

๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๐๑๒๒๖ หรือโทรสาร ๐๕๕-๓๐๑๒๒๓

๕. ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

๕.๑ [https:// www.plkmoe.go.th](https://www.plkmoe.go.th)

๕.๒ e - mail : phitsanulokpeo@sueksa.go.th

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางที่กำหนด จะบันทึกเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น หากปรากฏว่าข้อมูลร้องเรียนไม่ชัดเจนเพียงพอ จะประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมกับผู้ร้องแล้วรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วัน

๒. เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พบว่า เรื่องที่ร้องเรียนไม่มีมูลความจริง เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน

๓. กรณีมีมูลความจริงเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน

๔. กรณีมีมูลเป็นความผิดวินัยเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย

๕. คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน กรณี ความผิดวินัยไม่ร้ายแรง หรือภายใน ๑๘๐ วัน กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

๖. ผลการสอบสวนเป็นความผิดวินัย เสนอผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งลงโทษและแจ้งผู้ถูกลงโทษรับทราบคำสั่งลงโทษและสิทธิการอุทธรณ์หรือสิทธิการฟ้องคดี

๗. แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่มีคำสั่งลงโทษทางวินัย หรือมีคำสั่งยุติเรื่อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และแก้ไขเพิ่มเติม

๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑

ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก www.Plkmoe.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน	

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

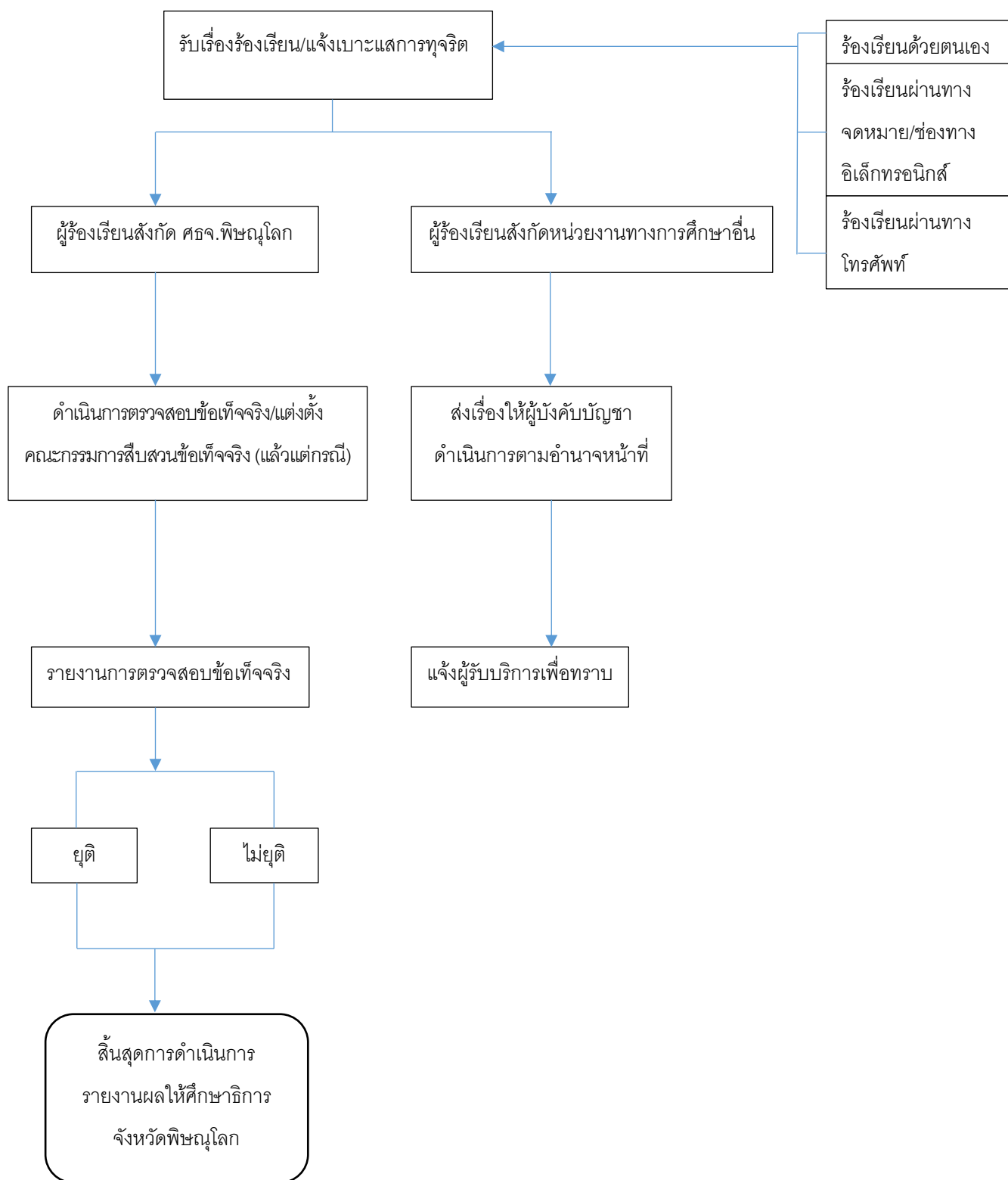
รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต



ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๑. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....
๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....

๓. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

.....
.....
.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....
.....
.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล/ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๑. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....
๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....

๓. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

.....
.....
.....
.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....
.....
.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล/ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม



ที่ ศธ๐๒๙๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
๖๙๓ ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดพิษณุโลก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนั กงาน
ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ ศธ๐๒๙๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
๖๙๓ ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ ที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง ร้อง
ทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง โดย สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕