



แนวทาง/คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณี

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุจริต

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
เลขที่ ๒๙๓ 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 จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งคู่มือดังกล่าวประกอบไปด้วยขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างแท้จริงและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๑.๓ ขอบเขต	๒
๑.๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๑.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๒
๑.๓.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
๑.๔ สถานที่ตั้ง	๓
๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
๒.๑ คำจำกัดความ	๔
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๖
๓.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ การดำเนินการ	๘
๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิষอบ	๘
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.ประจำจังหวัดพิษณุโลก	๑๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ 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 จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ) ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

(๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

(๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาตรี/ปริญญาเอก/ปริญญาโท/ปริญญาตรี/ปริญญาเอก หรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

(๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

(๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๓-๖

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ที่สังกัด สพป. พิษณุโลก เขต ๑ - ๓ และ สพม.พลอต(จังหวัดพิษณุโลก-อุดรดิตถ์) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

(๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

(๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

(๓) แยกประเภทงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลกจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑๕ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

๑.๓.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และแก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ต่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑

๑.๔ สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานด้านวิชาการของกระทรวงศึกษาธิการในระดับจังหวัด
ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงาน และสถานศึกษาในสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๒.๑ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลกและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

(๑) หน่วยงานของรัฐ* / เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน หน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมถึงผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

(๒) บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

(๑) ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

(๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดังตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังทางสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ผ่านตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย)

๓) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

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

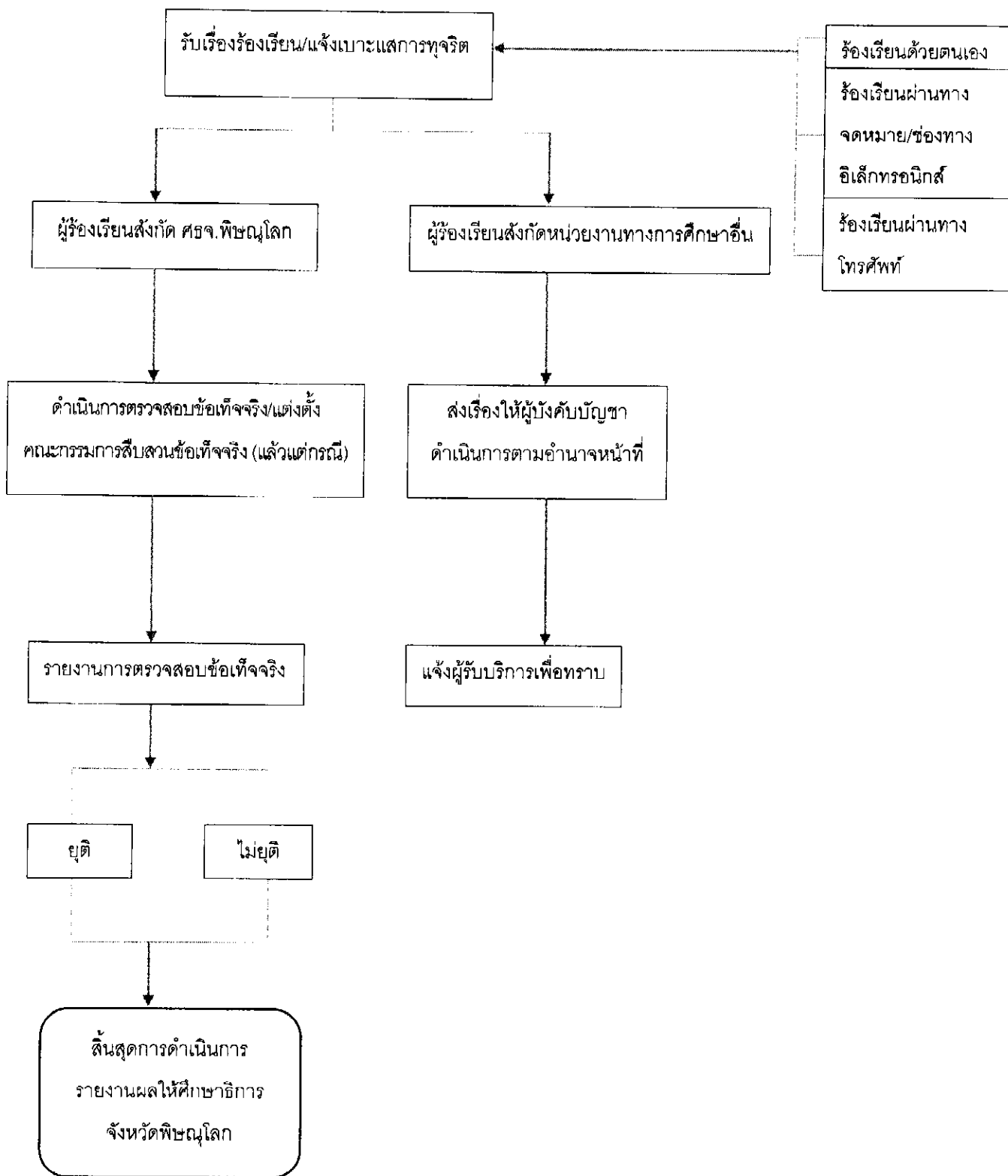
๓.๒ e - mail : phitsanulokpeo@sueksa.go.th

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

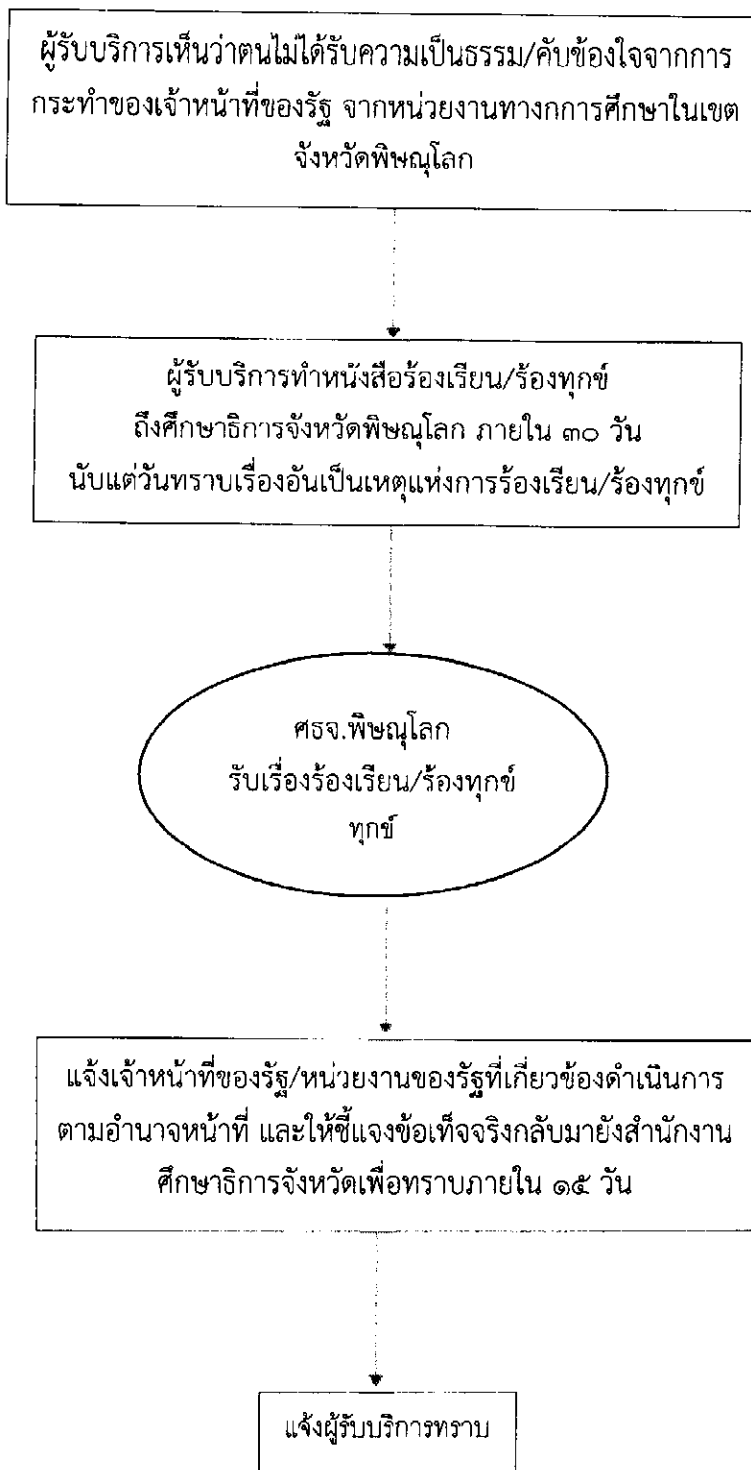
บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต



๓.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์



บทที่ ๔ การดำเนินการ

๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง

๔.๒ งานวินัยและนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๓ งานวินัยและนิติการ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔.๔ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๔.๕ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ งานวินัยและนิติการ รวบรวมข้อมูล สรุปลักษณะเสนอผู้บังคับบัญชา

๔.๗ รายงานการดำเนินการตามสายบังคับบัญชาต่อไป

๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

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	

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/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงาน
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) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

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

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

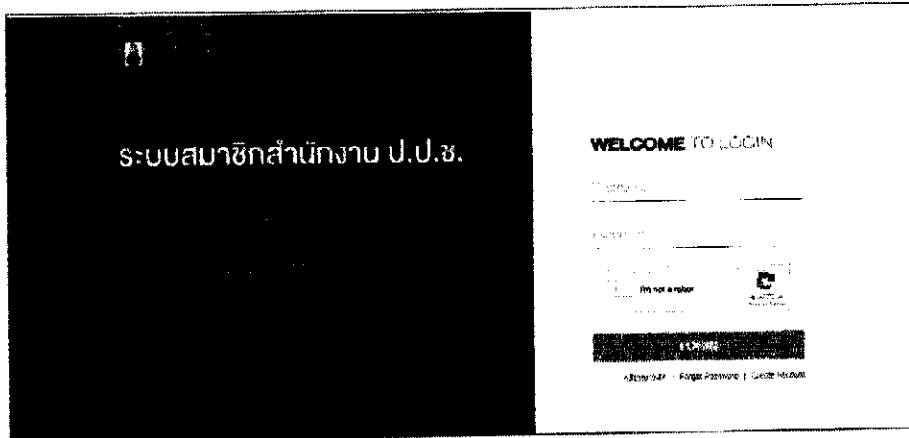
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

คู่มือการร้องเรียน Online

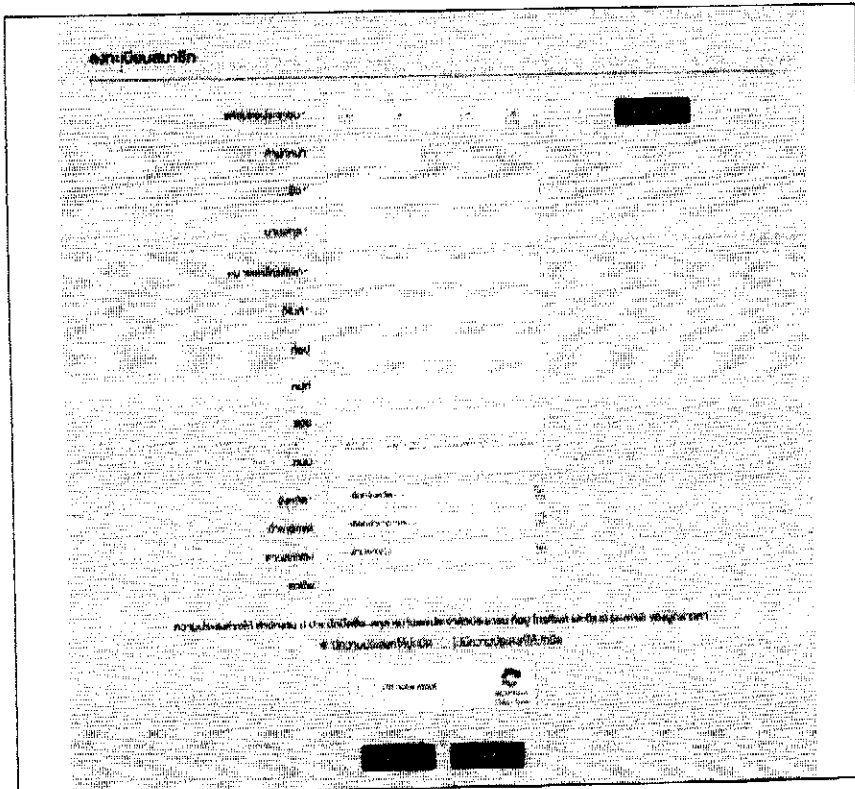
ผู้ใช้งานจะต้องลงทะเบียนสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช. ก่อนการร้องเรียน หากเคยลงทะเบียนแล้ว สามารถลงชื่อเข้าใช้งานและดำเนินการร้องเรียนตามข้อ 7 ต่อไป หากยังไม่เคยลงทะเบียน ขอให้ลงทะเบียนสมาชิกก่อน ตามขั้นตอนการลงทะเบียนต่อไปนี้



ภาพที่ 1 หน้าจอการเข้าใช้งานระบบ

ขั้นตอนการลงทะเบียน

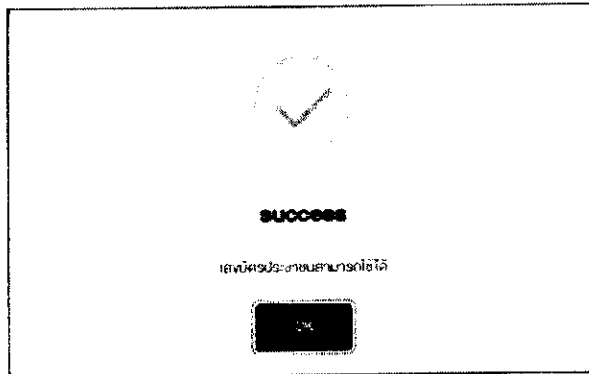
1. กดปุ่ม “Create Account” เพื่อลงทะเบียนสมาชิก จะปรากฏหน้าจอ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 หน้าจอการลงทะเบียน

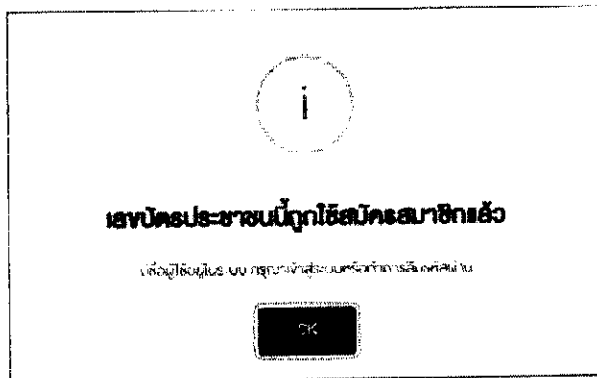
2. ระบุเลขประจำตัวประชาชน แล้วกดปุ่ม ตรวจสอบ

หากยังไม่เคยลงทะเบียนมาก่อน ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 3



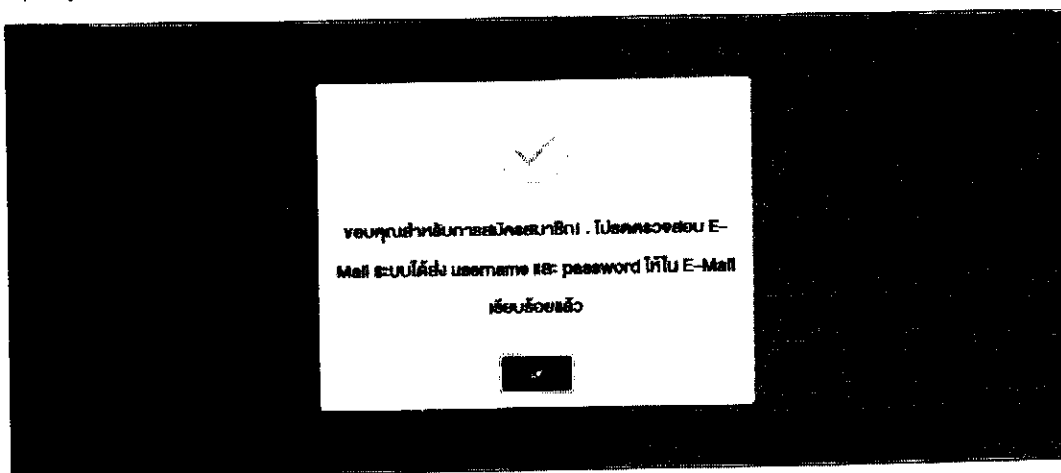
ภาพที่ 3 หน้าจอการแสดงผลกรณีไม่เคยลงทะเบียน

ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป แต่หากเคยลงทะเบียนสมาชิกแล้ว ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 4 ซึ่งผู้ใช้งานจะไม่สามารถใช้เลขประจำตัวประชาชนนี้สมัครสมาชิกได้



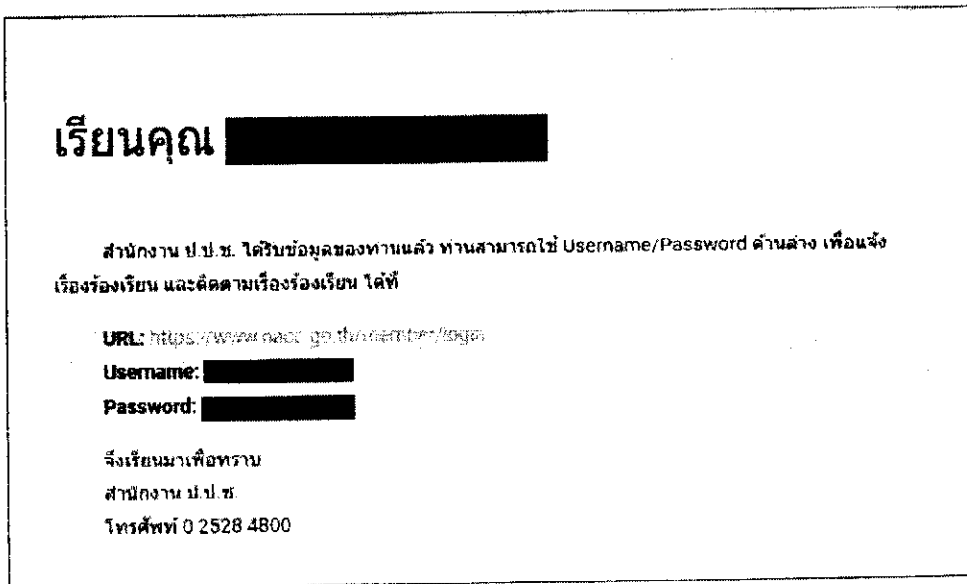
ภาพที่ 4 หน้าจอการแสดงผลกรณีเคยลงทะเบียน

3. ระบุข้อมูลสมาชิก แล้วกดปุ่ม “ลงทะเบียน” ระบบจะบันทึกข้อมูลแล้วแสดงข้อความ ดังภาพที่ 5



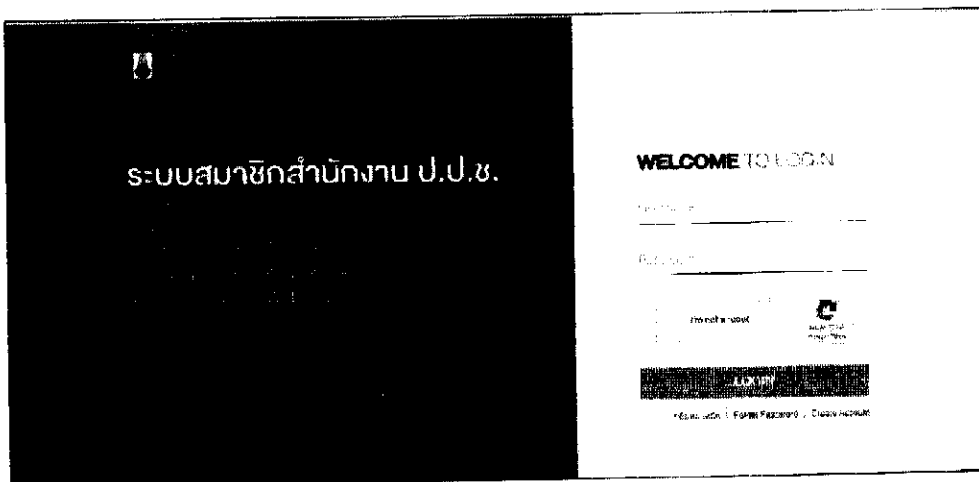
ภาพที่ 5 หน้าจอการแสดงผลการลงทะเบียน

4. ตรวจสอบข้อมูลตาม E-Mail ที่ได้รับไว้ จะพบข้อความจากระบบ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ตัวอย่าง e-mail ที่ได้รับจากการลงทะเบียน

5. เข้าสู่หน้าจอร์บบสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช. ระบุ Username และ Password ตามที่ E-Mail ระบุไว้ ตามภาพที่ 7



ภาพที่ 7 หน้าจอการ Login เข้าระบบ

เมื่อเข้ามาแล้วระบบจะแสดงหน้าจอเปลี่ยนรหัสผ่าน ดังภาพที่ 8

ระบบสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช.
เปลี่ยนรหัสผ่าน

เปลี่ยนรหัสผ่าน

Password

Confirm Password

ฉันไม่ใช่หุ่นยนต์

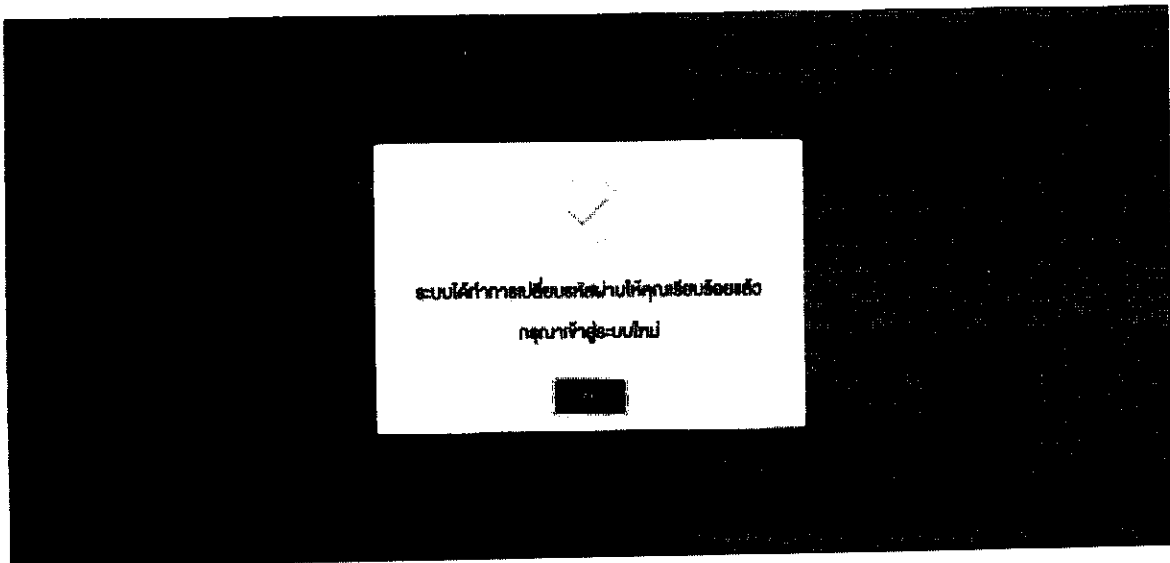
captcha

เปลี่ยนรหัสผ่าน

ยกเลิก

ภาพที่ 8 หน้าจอการเปลี่ยน Password

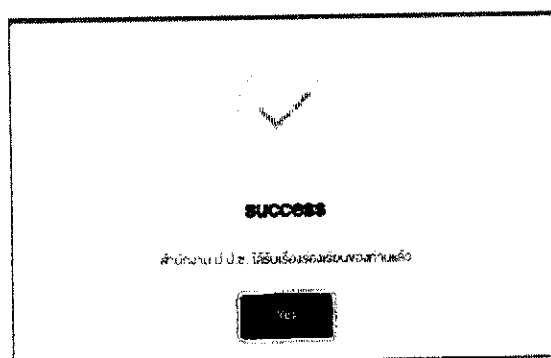
6. ให้ทำการระบุ รหัสผ่านใหม่ และยืนยันรหัสผ่าน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “เปลี่ยนรหัส” ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 หน้าจอแสดงผลการเปลี่ยน Password

7. เข้าสู่หน้าจอระบบสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช. โดยระบุ Username และ Password ตามที่ผู้ใช้งานกำหนด จากการเปลี่ยนรหัสผ่าน จะแสดงหน้าจอ ดังภาพที่ 10

ภาพที่ 10 หน้าจอการยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์
หลังจากกรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “ตกลง” ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 หน้าจอการแสดงผลการยื่นเรื่องร้องเรียน
เมื่อกดปุ่ม “Yes” ระบบจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน ดังภาพที่ 12

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 รายการ						
เลขที่ ร	จังหวัด/ภาค	วันที่รับ	ชื่อ-นามสกุล/หน่วยงาน	สถานะ	จำนวนครั้ง	แจ้งเตือน/ปิด
14029	กรุงเทพมหานคร	24/02/2566	กมลธน วัฒนคุณ	การดำเนินการร้องเรียน อยู่		🔍

ภาพที่ 12 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

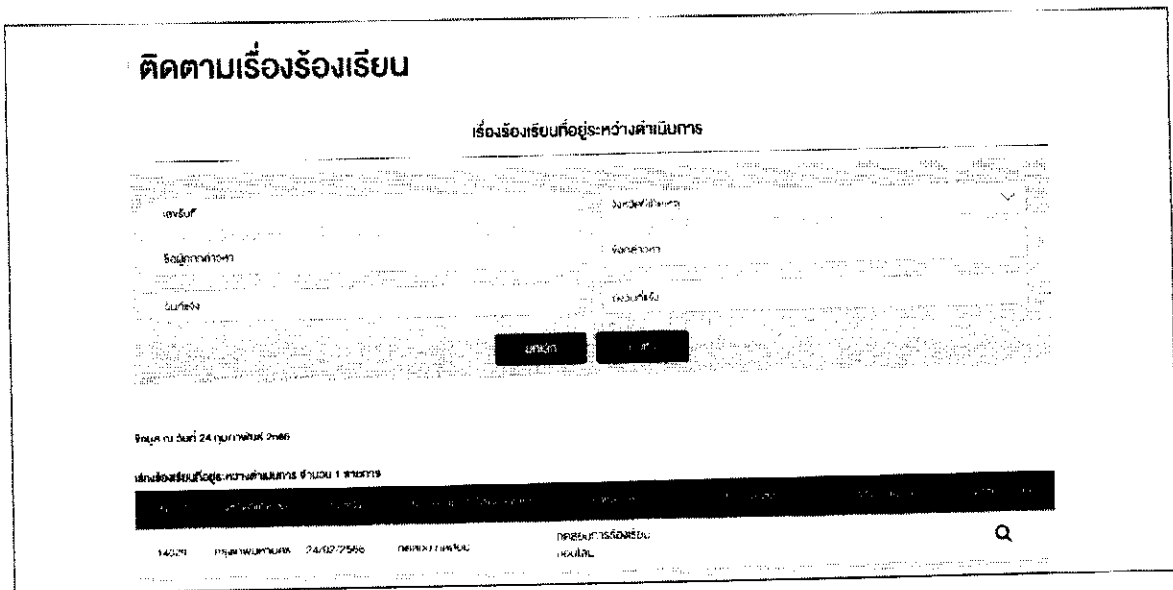
ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ใช้งานสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้จากเมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน” ดังภาพที่ 13




ภาพที่ 13 เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียนดังภาพที่ 14 ในกรณียังไม่ได้เข้าสู่ระบบ ระบบจะแสดงหน้าจอการเข้าใช้งาน ดังภาพที่ 1 เพื่อให้ผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานก่อนแล้วจึงจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 14 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

3. ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่ม  เพื่อดูรายละเอียดและสถานะของเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแสดงหน้าจอรายละเอียดการร้องเรียนออนไลน์ ดังภาพที่ 15

รายละเอียดการร้องเรียนออนไลน์			
รายละเอียดผู้ร้องเรียน			
ผู้ร้องเรียน:	กมลชนก กมลชน		
ตำแหน่ง:	นักบริหาร		
ระดับ:	ต้น		
แผนก/กอง:	กองอำนวยการ		
กลุ่ม:	หน่วยงานอื่นๆ		
จังหวัด/ภาค:	กรุงเทพมหานคร		
รายละเอียดเชิงคร่าวๆ			
เรื่อง:	กมลชนก กมลชน		
สถานะ:	การขอรับทราบผลการดำเนินงาน		
รายละเอียดการดำเนินการ			
ลำดับ	สถานะ	รายละเอียดการดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ
1	สิ้นสุด	กมลชนก กมลชน	2023-07-24 10:47:51

ภาพที่ 15 หน้าจอรายละเอียดการร้องเรียนออนไลน์