



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ กลุ่มบริหารงานบุคคล โทร. ๐ ๔๔๕๑ ๑๐๑๓

ที่ ศธ ๐๒๑๒๓.๒/..... วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์

## ๑. เรื่องเดิม

ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) สำหรับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กำหนดให้หน่วยงานต้องจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

## ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนโดยส่วนรวม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ โดยกลุ่มบริหารงานบุคคลจึงจัดทำประกาศใช้มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้แก่ประชาชน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานต่อไป

## ๓. ระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

## ๔. ข้อพิจารณา

เห็นควร พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ หากเห็นชอบโปรดลงนามในบันทึก และประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์

๔.๒ เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ต่อไป

## ๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

*ศิริลักษณ์*

(นางสาวศิริลักษณ์ ศรีบัว)

นิติกรปฏิบัติการ

- เห็นควรลงนามเป็นคำสั่ง  
ตามข้อพิจารณา

- เพื่อโปรดพิจารณา

*ป.พ.*  
๒๑ พ.ค. ๖๘

*อรวิมล*  
๒๑ พ.ค. ๖๘

(นางอรวิมล สุวรรณกุล)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

*อรวิมล*

*อรวิมล*

นางสาวศิริลักษณ์ สุทธิหิรัญรักษ์

รองศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์

ทราบ

ลงนัด

เห็นชอบ

ลงนามแล้ว

มอบ.....

(นางสาววราภรณ์ บุญเยี่ยม)

ศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์



ประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

\*\*\*\*\*

ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data integrity and Transparency Assessment: OIT) สำหรับสำนักงานศึกษาธิการภาค และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กำหนดให้หน่วยงานต้องจัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยอาจนามติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ มาเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการดำเนินงานในหน่วยงาน นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนโดยรวม สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ จึงขอประกาศใช้มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานให้แก่ประชาชน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางสาววราภรณ์ บุญเจียม)  
ศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์



## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์  
กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบแนวปฏิบัติของหน่วยงาน เกี่ยวกับการจัดการ ต่อข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วม ในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการ ตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้รับรองคุ้มครองสิทธิ ไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

#### ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐ ๔๔๕๑ ๑๐๑๓
๓. การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจาโดยตรงที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ต่อศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ รองศึกษาธิการจังหวัด หรือนิติกร งานวินัย
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ที่อยู่สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดสุรินทร์ ๕๐ ถนนกรุงศรีนอก ต.ในเมือง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ ๓๒๐๐๐
๕. การร้องเรียนผ่าน Website สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - ๑) Website : [www.surinpeo.go.th](http://www.surinpeo.go.th)
    - ช่องทางระบบออนไลน์ : ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
    - ระบบ E-Form (ข้อมูลส่งไปที่ [surinpeo1@gmail.com](mailto:surinpeo1@gmail.com))



ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



คู่มือระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) E-mail : [surinpeo1@gmail.com](mailto:surinpeo1@gmail.com)

๓) Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์



๖. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนภายนอก

๑) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๒) คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๓) ผู้ตรวจราชการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

๔) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์

หมายเหตุ : ผู้ร้องเรียนควรร้องเรียนต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใด ๆ จึงร้องเรียนต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

**วิธีการยื่นคำร้องเรียน**

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำและข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑) วัน เดือน ปี

๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/สังกัด)

๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๔) รายละเอียดการร้องเรียน

๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่ามีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบอย่างไรเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้อย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงาน ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๖ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๖ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น

๖) เรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษและการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### **เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

### **กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา**

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการแก้ไขดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

### **มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน**

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ที่เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลยพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นที่ธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น" กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใด ๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิตหากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใด ๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้องเรียน หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไข้ปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

### **มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา**

๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหาผิด ต้องให้ความเป็นธรรมและให้การปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน การติดตามประเมินผล

ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัย จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขแล้วรายงานให้ศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ทราบ ทุกไตรมาส



## มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์  
กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ กำหนดกรอบแนวปฏิบัติของหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการ  
ต่อข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนี้

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแส เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็วเป็นธรรมมีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

### ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง
๒. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๔๔๕๑ ๑๐๑๓
๓. การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ต่อศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ รองศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ หรือนิติกร งานวินัยและนิติการ
๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ที่อยู่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ๕๐ ถนนกรุงศรีนอก ต.ในเมือง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ ๓๒๐๐๐
๕. การร้องเรียนผ่าน Website สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - ๑) Website : [www.surinpeo.go.th](http://www.surinpeo.go.th)
    - ช่องทางระบบออนไลน์ : ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
    - ระบบ E-Form (ข้อมูลส่งไปที่ [surinpeo1@gmail.com](mailto:surinpeo1@gmail.com))



ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



คู่มือระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) E-mail : [surinpeo1@gmail.com](mailto:surinpeo1@gmail.com)

๓) Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์



๖. หน่วยรับเรื่องร้องเรียนภายนอก

- ๑) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ๒) คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๓) ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๔) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- ๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์

หมายเหตุ : ผู้ร้องเรียนควรร้องเรียนต่อบุคคลหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งจนกว่าจะเสร็จ กระบวนการดำเนินการใดๆ จึงร้องเรียนต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

**วิธีการยื่นคำร้องเรียน**

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - ๑) วัน เดือน ปี
  - ๒) ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด)
  - ๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย
  - ๔) รายละเอียดการร้องเรียน
  - ๕) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่ามีการทุจริตหรือประพฤตินิชอบอย่างไร เสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
  - ๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
  ๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
  ๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
  ๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
    - ๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
    - ๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
    - ๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
    - ๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
    - ๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๖) เรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ได้ดำเนินการในเรื่องวินัยการลงโทษ และการร้องเรียน หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติมนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### **เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

#### **กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา**

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบและแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำผิดวินัยจะดำเนินการทางวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

## แบบคำขอร้องเรียน

เรื่อง "การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์"

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

.....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

### คำแนะนำ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ด้วยคำสุภาพและมีรายละเอียดการร้องเรียนดังนี้

๑.๑ ชื่อ—สกุลที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ-สกุลตำแหน่ง / สังกัดของผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนโดยระบุข้อมูลดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อและเขียนชื่อ-สกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

แผนผังการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และการดำเนินการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ไปรษณีย์

ติดต่อด้วยตนเอง

โทรศัพท์/โทรสาร

Website/Facebook

ลงทะเบียนเข้าสารบบคัดแยก

หน่วยงานราชการอื่น  
ส่งต่อให้ต้นสังกัด  
ภายใน ๗ วัน

เสนอความเห็นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. ศธจ. → พ.ร.บ.ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ ม. ๙๕ และ คำสั่ง คสช. ที่ ๑๙/๒๕๖๐ ข้อ ๑๒
๒. ศธภ. → พ.ร.บ. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ ม. ๙๕ และ คำสั่ง สป. ที่ ๑๔๐๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๙
๓. สป. → พ.ร.บ. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ ม. ๙๕

กรณีมีมูลทุจริตประพฤติมิชอบ

กรณีไม่มีมูลทุจริต  
ประพฤติมิชอบ ยุติเรื่อง/  
แจ้งผู้ร้อง ภายใน ๗ วัน  
นับแต่ทราบผลการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

เสนอผู้มีอำนาจบรรจุแต่งตั้งดำเนินการ  
ทางวินัย

๑. ศธภ. → พ.ร.บ. ข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ ม. ๕๓, ม. ๙๘ และ  
คำสั่ง สป. ที่ ๑๙๐๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๕ ก.ค.  
๒๕๖๐ ข้อ ๒๙
๒. สป. → พ.ร.บ. ข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ ม. ๕๓, ม. ๙๕

ลงโทษตามควรแก่กรณี

## ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑. ไปรษณีย์โดยระบุหน้าซองถึงศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ที่อยู่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์ ๕๐ ถนนกรุงศรีนอก ต.ในเมือง อ.เมืองสุรินทร์ จ.สุรินทร์ ๓๒๐๐๐
๒. การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา
๓. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๔๔๕๑ ๑๐๑๓
๔. Website : [www.surinpeo.go.th](http://www.surinpeo.go.th)



ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์

