



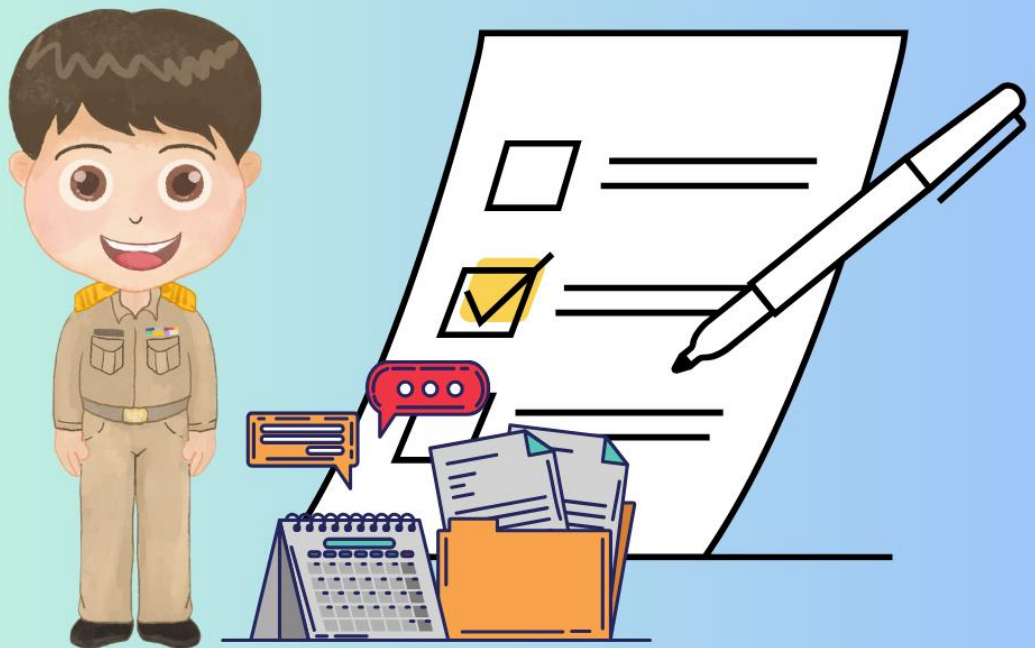
คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร



งานวินัยและนิติการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ใช้เป็นมาตรฐานในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม และจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีคุณภาพ

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทที่ ๑	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
บทที่ ๒	ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
บทที่ ๓	ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ภาคผนวก		๖

บทที่ ๑

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ขอบเขต / ส่วนงานที่รับผิดชอบ / ช่องทางการร้องเรียน

ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) โดยผ่านทางช่องทาง ดังนี้

๑. จดหมายทางไปรษณีย์ส่งมาที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร
ถนนศูนย์ราชการ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. เข้ามาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้วยตนเอง
๓. โทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๑ ๒๕๑๔
๔. ช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร
www.sakon-peo.go.th
๕. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร , ศูนย์บริการประชาชน
โทร ๑๑๑๑

๑.๒ คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้การร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งมายังหน่วยงาน

การร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง (ดังกล่าวข้างต้น)

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชันมีเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๓. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางเบาะแสด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔. ระบุพยานหลักฐาน พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีเหตุผล มิได้สร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร

๑.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่องหรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔. คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส สามารถแจ้งได้ตามช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่งานธุรการ กลุ่มอำนวยการ ชั้น ๑ หรือ งานวินัยหรือนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล ชั้น ๒ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ถนนศูนย์ราชการ ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

๒. ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ถนนศูนย์ราชการ ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๑ ๒๕๑๔ , ๐ ๔๒๗๑ ๑๘๒๐

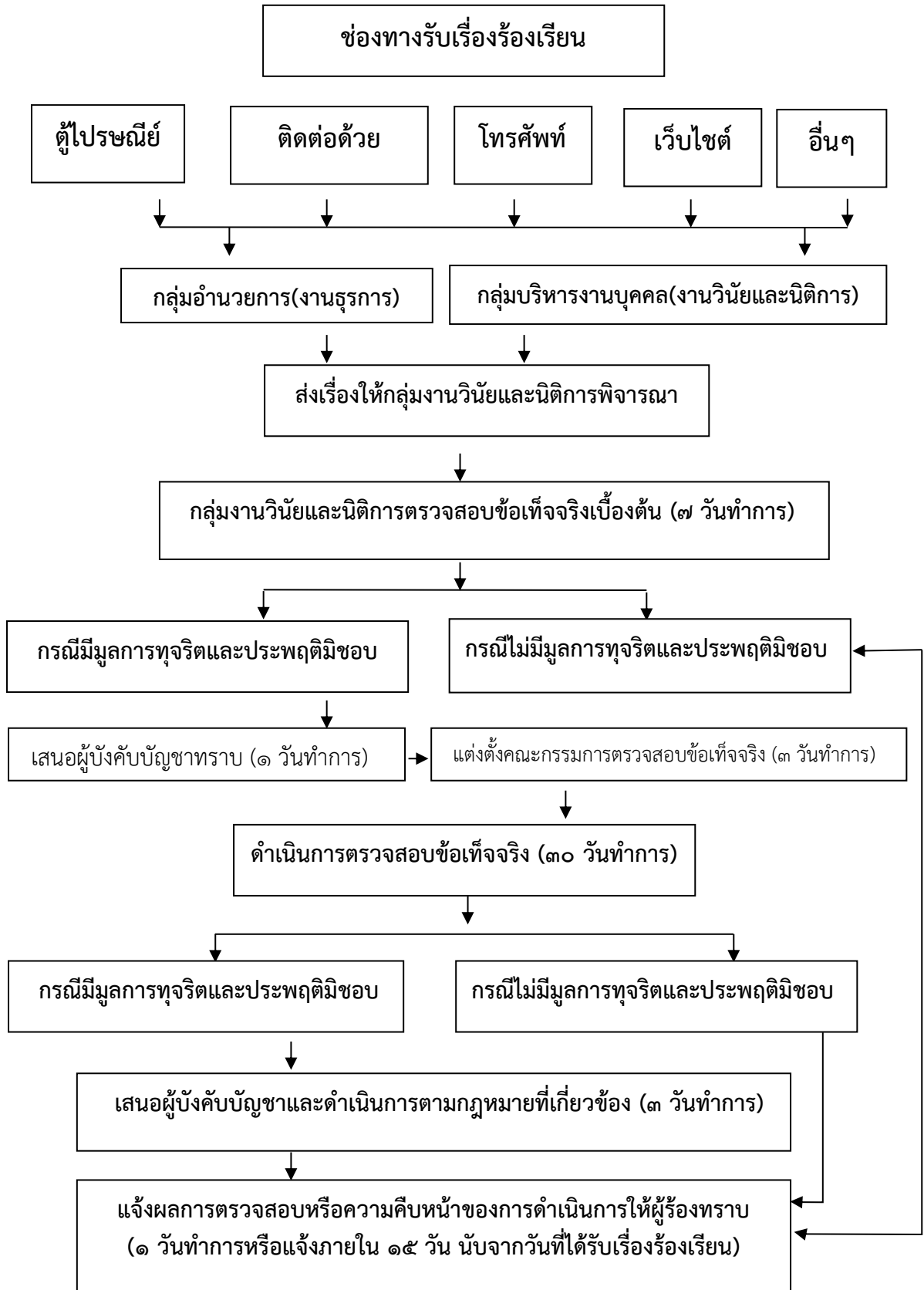
๔. ยื่นเรื่องทางเว็บไซต์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร <https://sakon-peo.go.th/>

๕. ยื่นเรื่องทาง Facebook : <http://facebook.com/SNPEO1>

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ช่วงเวลาการรับเรื่อง	ช่องทาง	ระยะเวลา
ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐	งานธุรการ กลุ่มอำนวยการ ชั้น ๑ หรือ งานวินัยหรือนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล ชั้น ๒ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร ถนนศูนย์ราชการ ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร	๑ วันทำการ
ยื่นเรื่องทางไปรษณีย์	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐	ที่อยู่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สกลนคร ถนนศูนย์ราชการ ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐	๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐	หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๗๑ ๒๕๑๔ , ๐ ๔๒๗๑ ๑๘๒๐	๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร	ทุกวัน/เวลา	https://sakon-peo.go.th/	๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน/เวลา	http://facebook.com/SNPEO1	๑ วันทำการ

บทที่ ๓

ผังกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่กลุ่มอำนวยการ (งานธุรการ) หรือกลุ่มงานวินัยและนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ และดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงานวินัยและนิติการ กรณีมีผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองโดยมิได้ทำเป็นหนังสือมา หรือกรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้ทำการบันทึกการร้องเรียนตามแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

๒. กลุ่มงานวินัยและนิติการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

- กรณีไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)

- กรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ หากสอบสวนแล้วพบว่า

- ไม่มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน)

- มีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีระบุชื่อ ที่อยู่ไว้ชัดเจน) ทั้งนี้ให้แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๕. กลุ่มงานวินัยและนิติการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ (รอบ ๖ เดือน / ๑๒ เดือน)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว/นาง/อื่น ๆ)..... อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ (นาย/นางสาว/นาง/อื่น ๆ).....
สังกัด.....ว่ามีพฤติการณ์ (ขอเท็จจริงโดยสรุป)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ ศธ ๐๒๑๑๑/

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนคร
ศูนย์ราชการ อำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนครได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบของท่านแล้ว นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสกลนครได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ดังกล่าวแล้วดังต่อไปนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มบริหารงานบุคคล
งานวินัยและนิติการ
โทร ๐ ๔๒๗๑ ๒๕๑๔

