



## คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ช้อยุติและเป็นไปด้วย ความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดี ต่อผู้รับบริการต่อไป

งานวินัย กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่

## คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่

### วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ และสามารถให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา ได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอ ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงการติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ ได้ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่
๓. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบ ต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ถ้าหากกระบวนหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
๗. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ได้รับไว้ จะมีการดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งผล การพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง

## การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่

### ๑. กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

- (๑) มีการระบุวัน เดือน ปีที่มาติดต่อขอรับบริการ
- (๒) ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร วัน เวลา สถานที่ซึ่งเกิดการกระทำนั้นๆ และต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร
- (๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

### ๒. กรณีร้องเรียนด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

### ๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์

ให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <https://cmipeo.moe.go.th/>

### ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ (อาคาร A) เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ เลขที่ ๑๕๖ หมู่ที่ ๓ ตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๒๑ ๘๕๕๙ ต่อ ๑๖
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ <https://cmipeo.moe.go.th/>

## ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

### ขั้นตอนการจัดการ

ขั้นตอนที่ ๑ : ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือ/แจ้งเรื่อง ผ่านช่องทางที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนและวิเคราะห์เรื่องตลอดจนสร้างความเข้าใจในกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง ใช้กระบวนการการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันจากทุกภาคส่วน

ขั้นตอนที่ ๓ : เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเสนอศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่ลงนามแจ้งสำนักงานศึกษาธิการ ภาค ๑๕

ขั้นตอนที่ ๔ : ส่งหนังสือแจ้งการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ

ขั้นตอนที่ ๕ : สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๕ พิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

ขั้นตอนที่ ๖ : แจ้งผลการพิจารณาของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๕ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านช่องทางการติดต่อหรือช่องทางอื่นที่แจ้งความประสงค์ไว้

### ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑ : -

ขั้นตอนที่ ๒ : ๓ - ๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : ๒ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ : ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ : สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๕ ดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๖ : ๑ - ๓ วัน

### ส่วนงานผู้รับผิดชอบ/ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายคงกระพัน เวฬุสาโรจน์ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่
๒. นายเปรม ศรีวิชัยลำพรรณ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่
๓. นางอนัญญา ศรีแก้วขัน นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดเชียงใหม่

### การให้ความคุ้มครอง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่จะให้ความคุ้มครองข้อมูลของผู้รับบริการหรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน

