



## คู่มือการปฏิบัติความสามารถจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ในฐานะหน่วยงานทางการศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และภายใต้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง โดยเนื้อหา ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ กระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ และการแก้ไขปัญหาอื่น ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลสัมฤทธิ์ และสามารถติดตามประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นรูปธรรมได้เป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

## สารบัญ

บทนำ	หน้า
- วัตถุประสงค์	๑
- ขอบเขต	๑
- ประโยชน์ที่ได้รับ	๒
- คำนิยาม	๓
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๓
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
- กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	๕
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๖
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
- การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๘
- การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
- การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	๘
- ติดตามประเมินผลและรายงาน	๘
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	๘
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
- มาตรฐานงาน	๑๐
- การติดตามและประเมินผล	๑๐
- ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๑
- ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๒
- ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๓
ภาคผนวก	
- แผนผังการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	
- แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริต	
- ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต	

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ช่องทางที่ ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง) ช่องทางที่ ๒ จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๒๓๕๑, ๐๔๔-๕๕๒๓๔๗ , โทรสาร. ๐๔๔-๕๕๒๐๕๒ ช่องทางที่ ๔ เว็บไซต์ [www.surin3.go.th](http://www.surin3.go.th)

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

### ๒. ขอบเขต

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

๑) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตจากประชาชนผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

๒) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตหรือไม่

๓) เสนอผู้บริหารพิจารณาตามอำนาจหน้าที่

๔) กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่

๕) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### คำนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิชอบด้วยกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

**การดำเนินการ** หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

**การติดตามประเมินผล** หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน การดำเนินการทางวินัย

๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

#### ๑. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## ๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทบการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทบความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสด่วนที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๒.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ๓.๒

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ บริเวณโรงเรียนปราสาท ถนนโชคชัย-เดชอุดม ตำบลก้งแอน อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

๒.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.surin๓.go.th>

### ๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือกลุ่มกฎหมายและคดี ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

-กรณีเรื่องมีมูล(ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามอำนาจหน้าที่

ดังนี้

๑) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

๒) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

#### ๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๓.๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๓ ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

-รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

### ๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

/๔.๒ เมื่อได้รับ...



๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และกลุ่มกฎหมายและคดีรวบรวม ข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มี ลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๔.๓ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียน แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ หรือ ผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าว ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔.๔ กรณีที่ผู้บังคับบัญชา เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมาย ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

๔.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวม ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บังคับบัญชา ว่ามีการกระทำทุจริต และประพฤตินิยมเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

๔.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๗ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา ภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการฯหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อาจเสนอขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

๔.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือกลุ่มกฎหมาย และคดี แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่ สามารถติดต่อกลับไป ยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๙.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุ ถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๙.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน

## ๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ๕.๑ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕.๒ ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๒๓๕๑, ๐๔๔-๕๕๒๓๔๗  
ทางโทรสาร ๐๔๔-๕๕๒๐๕๒
- ๕.๓ ทางไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑) ศูนย์ดำรงธรรม(สายด่วน ๑๕๖๗)
- ๕.๔ ทางเว็บไซต์ [www.surin.go.th](http://www.surin.go.th)

## ๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจาก  
ช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อ ร้องเรียน
โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับ หนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ <a href="http://www.surin.go.th">www.surin.go.th</a>	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่อง แสดงความคิดเห็น	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	ภายใน ๑๕ วัน	<b>หมายเหตุ</b> ได้ดำเนินการตอบข้อ ร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติ เรื่อง/เป็นที่พอใจ

## ๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทาง  
ต่างๆตามข้อร้องเรียน

๗.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
สุรินทร์ เขต ๓ (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และ  
ป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

/๘. การวิเคราะห์...

## ๘. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อคิดเห็นหรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส /ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ๙. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๙.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๙.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๙.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

## ๑๐. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

๑๐.๑ กรณีร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป แจ้งเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑๐.๒ กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

## ๑๑. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

## ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ทุกสิ้นปีงบประมาณ

## ๑๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ในกรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้เร่งรัดการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ดังนี้

- ๑) ให้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน
- ๒) ให้ดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๓) กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

๔) พิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากการราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม

๕) รายงานหรือส่งเรื่องให้สำนักงาน ป.ป.ช. หรือหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

### ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

### ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

## **๑๕. มาตรฐานงาน**

### **มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)**

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

### **มาตรฐานด้านคุณภาพ**

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

## **๑๖. การติดตามและประเมินผล**

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตทุกสิ้นปีงบประมาณ

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓  
บริเวณโรงเรียนปราสาท ถ.โชคชัย-เดชอุดม ต.ก้งแอน  
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ในเรื่อง.....  
..... นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ และได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๕๒๓๕๑, ๐๔๔ - ๕๕๒๓๔๗

โทรสาร ๐๔๔ - ๕๕๒๐๕๒

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓  
บริเวณโรงเรียนปราสาท ถ.โชคชัย-เดชอุดม ต.ก้งแอน  
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
- ๒.....
- ๓.....

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนการทุจริต แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๕๒๓๕๑, ๐๔๔ - ๕๕๒๓๕๗

โทรสาร ๐๔๔ - ๕๕๒๐๕๒

ตัวอย่างแบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓  
บริเวณโรงเรียนปราสาท ถ.โชคชัย-เดชอุดม ต.ก้งแอน  
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของหน่วยงานอื่น)

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/.....ลงวันที่.....

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ แจ้งเรื่องมาเพื่อขอให้ท่านตรวจสอบ  
และดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....

โดยขอให้แจ้งหรือรายงานผลการพิจารณามาให้ทราบภายในวันที่.....เดือน .....พ.ศ. ....  
ด้วย นั้น

บัดนี้ ระยะเวลาได้ล่วงเลยกำหนดแล้ว และทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
สุรินทร์ เขต ๓ ยังไม่ได้รับรายงานผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง/สอบสวนข้อเท็จจริง ดังนั้น จึงขอให้ท่าน  
เร่งรัดการดำเนินการ พร้อมกับแจ้งหรือรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ภายในวันที่.....  
เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มกฎหมายและคดี

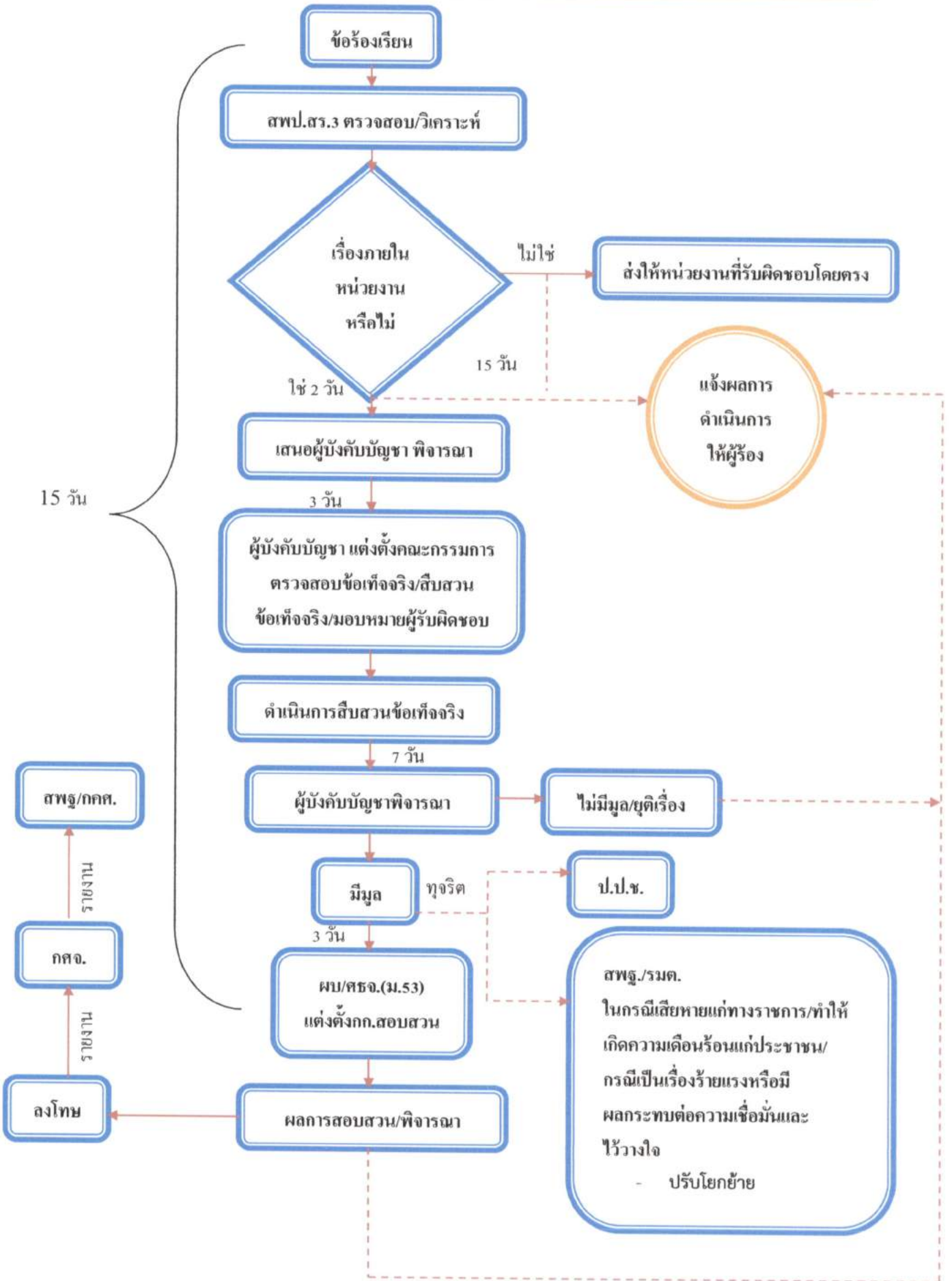
โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๕๒๓๕๑, ๐๔๔ - ๕๕๒๓๔๗

โทรสาร ๐๔๔ - ๕๕๒๐๕๒



# ภาคผนวก

**แผนผังการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3**



## บันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

### ๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ชื่อ-สกุล ..... เลขที่บัตรประชาชน.....

เพศ  ชาย  หญิง อายุ..... ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... อาชีพ.....

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... ID LINE..... E-mail.....

ได้รับมอบอำนาจจาก (ถ้ามี)..... ตามหนังสือมอบอำนาจเลขที่.....

### ๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

ประเภทปัญหา  การทุจริต  ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ  อื่นๆ ระบุ.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### ๓. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ

๓.๑.....

๓.๒.....

๓.๓.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยื่นกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้มอบอำนาจ

(.....)

บันทึกเพิ่มเติมด้านหลัง

## ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเอง
- จดหมาย(ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น)
- โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๕๕๒๓๕๑, ๐๔๔ - ๕๕๒๓๔๗  
โทรสาร ๐๔๔ - ๕๕๒๐๕๒
- เว็บไซต์ [www.surin.go.th](http://www.surin.go.th)