

คู่มือการแจ้งเบาะแส ร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐ



สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ในการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ จึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการให้บริการเกี่ยวกับการร้องเรียน การแจ้งเบาะแสเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมี ๑. รายละเอียด วิธีการ ที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน ๒. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ ๔. ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ใช้บังคับในหน่วยงาน ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตาม หลักธรรมาภิบาลมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ราชการและประชาชนเป็นสำคัญ ตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ มีแนวทางการปฏิบัติงานงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเกี่ยวข้องกับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน	๔
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๕
สถานที่ตั้งและระยะเวลาดำเนินการ	๕
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
ค่าธรรมเนียม	๖
แบบการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๗

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการประกอบกรดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและ คุ้มครองจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความ พึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จากช่องทางการ ร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ในการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจำนวน จากช่องทางดังต่อไปนี้ ช่องทางที่ ๑ ตู้รับเรื่องร้องเรียนฯ ณ หน้าอาคารสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ช่องทางที่ ๒ อีเมล E-mail :saraband_reo๑๖@moe.go.th ช่องทางที่ ๓ เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/REO๑๖Official> ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๕๓ ๗๑๙ ๙๑๖ ช่องทางที่ ๕ จดหมายทางไปรษณีย์ เรียน ศึกษาธิการภาค ๑๖ ถนนอุตรกิจ ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐ ช่องทางที่ ๖ ช่องทางการร้องเรียน ออนไลน์ เว็บไซต์ <http://www.reo๑๖.go.th/> (กล่องข้อความ web board) แบนเนอร์ “ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

การดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราช กฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเกิดเป็นรูปธรรม

มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน รักษาผลประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้ การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐาน ของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติดีมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติดีมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชน/บุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดีมิชอบของ หน่วยงานราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดีมิชอบของหน่วยงาน ราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติดีมิชอบของหน่วยงานราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของบุคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ และ ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ (เชียงร่าย น่าน พะเยา แพร่)

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครอง จริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ในการปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำนวน ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียนฯ ณ หน้าอาคารสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖

ช่องทางที่ ๒ อีเมล E-mail : saraban_reo๑๖@moe.go.th

ช่องทางที่ ๓ เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/REO๑๖Official>

ช่องทางที่ ๔ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๕๓ ๗๑๙ ๙๑๖

ช่องทางที่ ๕ จดหมายทางไปรษณีย์ เรียน ศึกษาธิการภาค ๑๖ ถนนอุตรกิจ ตำบลเวียงอำเภอเมืองเชียงร่าย จังหวัดเชียงร่าย ๕๗๐๐๐

ช่องทางที่ ๖ ช่องทางการร้องเรียนออนไลน์ เว็บไซต์ <http://www.reo๑๖.go.th> (กล่องข้อความ Web board) แบนเนอร์ “ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

* ข้อมูลผู้ร้องเรียน

๑) ชื่อ - สกุล , หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) เลขประจำตัวประชาชนผู้ร้องเรียน

๓) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๔) E-mail ของผู้ร้องเรียน

๕) ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อกลับได้

๖) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง หากต้องการให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ ให้ระบุชัดเจนด้วย ให้ส่งแบบไปรษณีย์ตอบรับ เพื่อจะได้รับทราบว่ามีหนังสือร้องเรียนได้ส่งถึงสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ แล้วสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ จะติดต่อกับผู้ร้องเรียนโดยตรง เฉพาะผู้ร้องเรียนที่แจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่เท่านั้น

๗) กรณีที่ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง ไม่ลงลายมือชื่อ ถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลที่แน่นอนเท่านั้น

* ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องที่ร้องเรียน

๒) ระบุ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน

๓) ระบุข้อกล่าวหาบรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียดชัดเจน ระบุข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับ การทุจริตหรือประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด

๕) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร

๖) มีพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ ให้ระบุ ว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้)

๗) ในเรื่องร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใดบ้างหรือยื่นฟ้องต่อศาลใด เมื่อใดและผลเป็น ประการใด

๘) ใช้ถ้อยคำสุภาพ หรือข้อความสุภาพ

๙) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะของกระแข่าวหรือกลั่นแกล้งร้องเรียน ที่ สร้าง ความเสียหายแก่บุคคล ขาดพยานหลักฐาน ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนตลอดจนขาดพยาน บุคคลแน่นอน

๖. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

๑) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๖ ช่องทาง ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วัน

๒) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วัน

๓) เจ้าหน้าที่ สรุปลักษณะเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือทราบและพิจารณา ระยะเวลา ดำเนินการภายใน ๓ วัน

๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง ระยะเวลา ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนฯ

๕) แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๖) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๘) เจ้าหน้าที่จัดเก็บ ยุติเรื่องในกรณีไม่มีมูล

๙) ในกรณีสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว กรณีที่มีมูลตามที่ร้องเรียน ดำเนินกระบวนการทาง วินัย แก่ผู้ที่ถูกร้องเรียนนั้นโดยเร็ว

๑๐) รายงานผู้บังคับบัญชา ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ได้แก่ งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ถนนอุตรกิจ ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐ โทรศัพท์ /โทรสาร หมายเลข ๐๕๓ ๗๑๙ ๙๑๖ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail saraban_reo๑๖@moe.go.th

๘. สถานที่ตั้งและระยะเวลาดำเนินการ

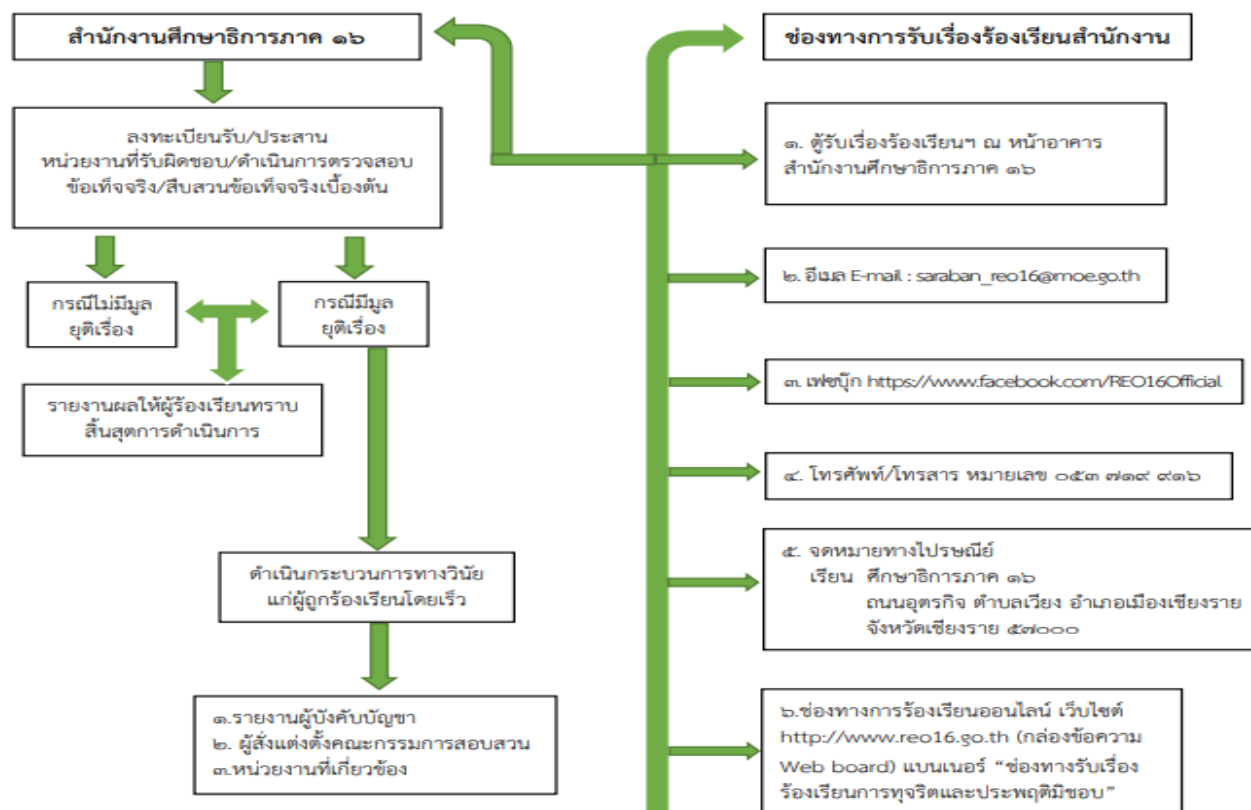
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ ถนนอุตรกิจ ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐ เปิดทำการในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลาระหว่าง ๐๘.๓๐ ถึง ๑๖.๓๐ น.

๙. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางการร้องเรียน ทั้ง ๖ ช่องทาง การวิเคราะห์และประสานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

กิจกรรม/ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
๑. ตรวจสอบช่องทางร้องเรียน ทั้ง ๖ ช่องทาง	๑. ความถี่ ในการตรวจสอบช่องทางร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบทุกวัน	๑. ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ
๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับกลุ่มงานในหรือหน่วยงานใด	๒. คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒. ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑ วัน
๓. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา	๓. เจ้าหน้าที่ สรุปลความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณา	๓. ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๓ วัน
๔. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ /ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง	๔. ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
๕. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๕. ดำเนินการส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น	๕. ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำชี้แจงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน



๑๑. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

แบบการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน พ.ศ.....

เรียน ศึกษาธิการภาค ๑๖

ข้าพเจ้า ชื่อ สกุล เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ประสงค์ให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖
ดำเนินการ
.....
.....
.....
.....

กับเจ้าหน้าที่ของรัฐในข้อกล่าวหาหรือพฤติกรรมแห่งการกระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ดังนี้

๑. ผู้ถูกร้อง ชื่อ - สกุล
ตำแหน่ง
สังกัด

(ถ้าผู้ถูกร้องมีจำนวนมากกว่า ๑ คน ให้ระบุว่า “กับพวก” และให้ระบุชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัด ในหัวข้อ
พฤติกรรมแห่งการกระทำความผิดตามข้อกล่าวหา)

๒. ข้อกล่าวหา
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๓. พฤติกรรมแห่งการกระทำความผิดตามข้อกล่าวหา
.....
.....
.....
.....

๔. พยานหลักฐานที่ยื่นประกอบ/พยานหลักฐานอ้างอิง

.....

.....

.....

.....

.....

๕. เคยมีการกล่าวหาเรื่องนี้ไปยังหน่วยงานของรัฐอื่นหรือฟ้องเป็นคดีอาญาต่อศาลใดหรือไม่
(หากมีโปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... (ผู้กล่าวหา/ผู้แจ้งเบาะแส)
(.....)