

คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ มีบทบาทหน้าที่ ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะ ที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ที่ ๕ กลยุทธ์ที่ ๑ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ซึ่งมีช่องทางในการ ร้องเรียนการทุจริต ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๓๙๓/๒ หมู่ที่ ๙ ชุมชนชีเหล็กใหญ่ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐ ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ๓) เว็บไซต์”สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ชัยภูมิ” [http://](http://www.sesa๐๓๐.go.th/) <https://www.sesa๐๓๐.go.th/> ๔) เพชบุ๊ก “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ชัยภูมิ” ๕) สายตรงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๖) Gmail สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๗) เว็บไซต์กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ได้ทบทวน คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็น วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกลุ่มกฎหมาย และคดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ "มุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวคิดใหม่ บริการด้วยใจ โปร่งใสสะอาด" นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง ผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๓๙๓/๒ หมู่ที่ ๙ ชุมชนชีเหล็กใหญ่ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐ ๒) ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ๓) เว็บไซต์ "สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ" <http://> <https://www.sesa๓๐.go.th/>) ๔) เฟซบุ๊ก "สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ" ๕) สายตรงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๖) Gmail สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๗) เว็บไซต์กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป



## ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น เพื่อต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้โรงเรียนในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด

๔) คຸ້ມครองจรรยาธรรมตามประมวลจรรยาธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจรรยาธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจรรยาธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ๓๙๓/๒ หมู่ที่ ๙ ชุมชนซีเหล็กใหญ่ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๒) เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ <http://https://www.sesa๐๓๐.go.th>

๓) เฟซบุ๊ก “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ”

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ

๕) สายตรงผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

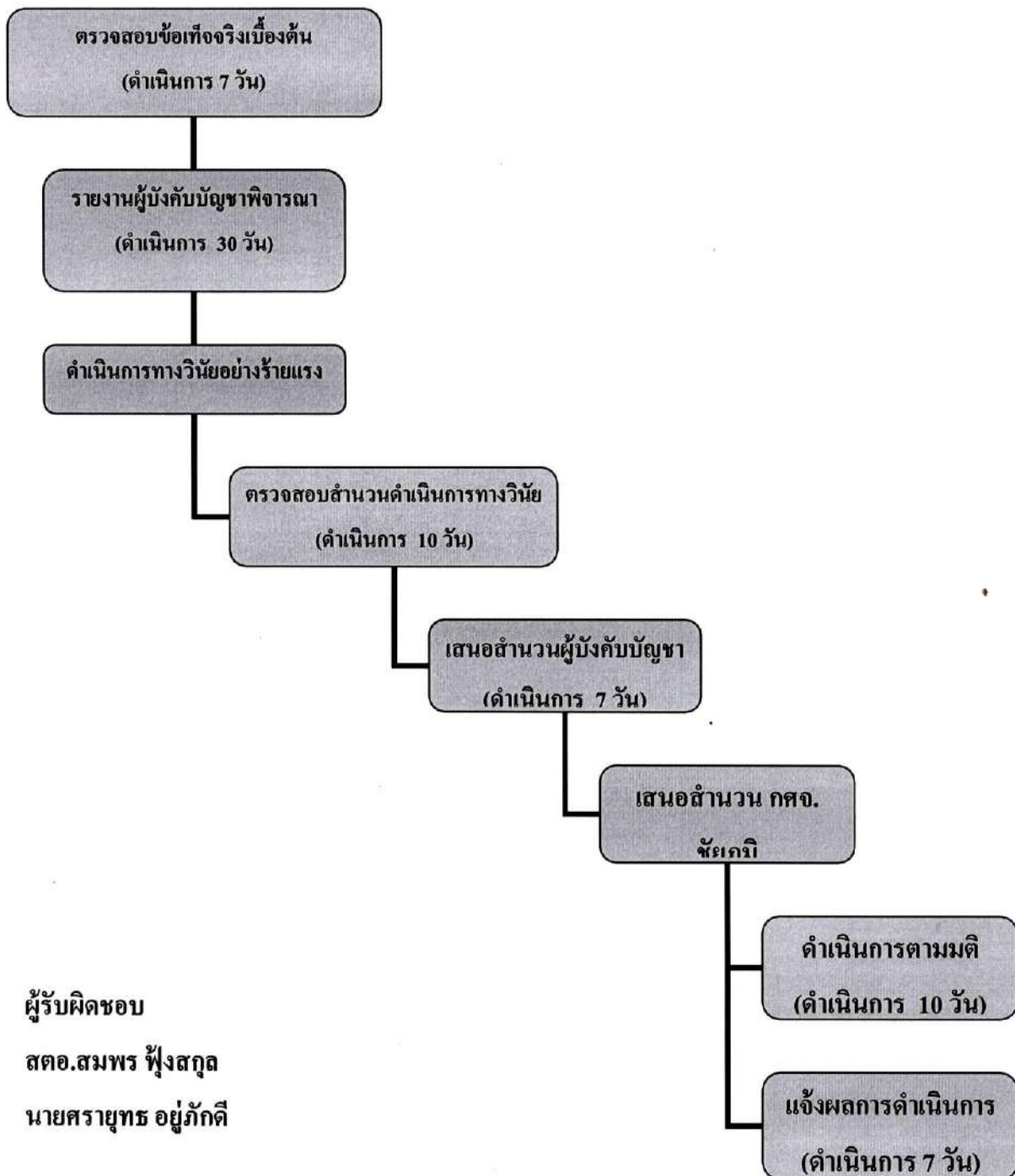
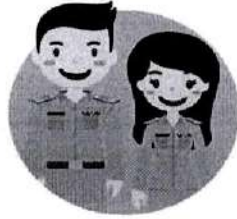
๓) ข้อเท็จจริง หรือพหุติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/โรงเรียน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความ

สุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต





### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) กลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

๒) กลุ่มกฎหมายและคดี คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) กลุ่มกฎหมายและคดี สรุปรายงานเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๔) หากปรากฏมีมูลการกระทำความผิดก็ดำเนินการทางวินัย/ดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการปราบปรามการทุจริต

๕) กลุ่มกฎหมายและคดี รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖) กลุ่มกฎหมายและคดี เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

๗) กลุ่มกฎหมายและคดี จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านหรือกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก สวม.ชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
อีเมล สวม.ชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
เว็บไซต์ กลุ่มกฎหมาย และคดี	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังไคร้

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....  
.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....  
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
มัธยมศึกษาชัยภูมิ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต  
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)  
ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)



รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประจำปีไตรมาสที่ ๑ - ๒ - ๓

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๔				
สิงหาคม ๒๕๖๔				
กันยายน ๒๕๖๔				
รวม				

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติ  
มิชอบ