



คู่มือ

แนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตแจ้ง  
เบาะแส ด้านการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ



โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504 )

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต1

## คำนำ

คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำเป็นต้องมีข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน เช่น รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน รายละเอียดขั้นตอน หรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ เป็นต้น ทั้งนี้แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะช่วยให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง มาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือ/แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคลากร เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และสร้างความไว้วางใจเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตได้

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| บทนำ                                                              | 1    |
| หลักการและเหตุผล                                                  | 2    |
| วัตถุประสงค์                                                      | 2    |
| บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน                                  | 2    |
| ช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                     | 2    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ          | 3    |
| แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 4    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ       | 5    |
| การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ           | 6    |
| แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต                                 |      |

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อน เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี 2561-2580) มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นแนวทางการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันการทุจริตและการปราบปรามการทุจริต เพื่อให้บุคลากรมีค่านิยมไม่ยอมรับการทุจริตและมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริตและเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 69/2557 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้ กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการ ทุจริตประพฤติมิชอบได้และเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504)

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) ประกอบด้วย 1) ช่องทางร้องเรียน ด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) 2) ช่องทางโทรศัพท์ 055-611675 ในวันและเวลาราชการ 3) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.watkuhasuwan.ac.th> 4) ช่องทาง [www.facebook.com/watkuhasuwanschool/](http://www.facebook.com/watkuhasuwanschool/) 5) ช่องทางไปรษณีย์ โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) ตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย 64000

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเดียวกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดคูหาสวรรค์ (วันครู 2504) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดคูหาสวรรค์ (วันครู 2504) ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 4) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอกให้สามารถเข้าใจกระบวนการและสร้างความไว้วางใจสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสการทุจริตได้

## 1.3 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการและรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้ สอดคล้องกับให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงเรียนวัดคูหาสวรรค์ (วันครู 2504) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและการประพฤติมิชอบ (ปี 2561-2580) และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เร่งรัด และกำกับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
5. ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี
6. ปฏิบัติงาน สนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.4 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

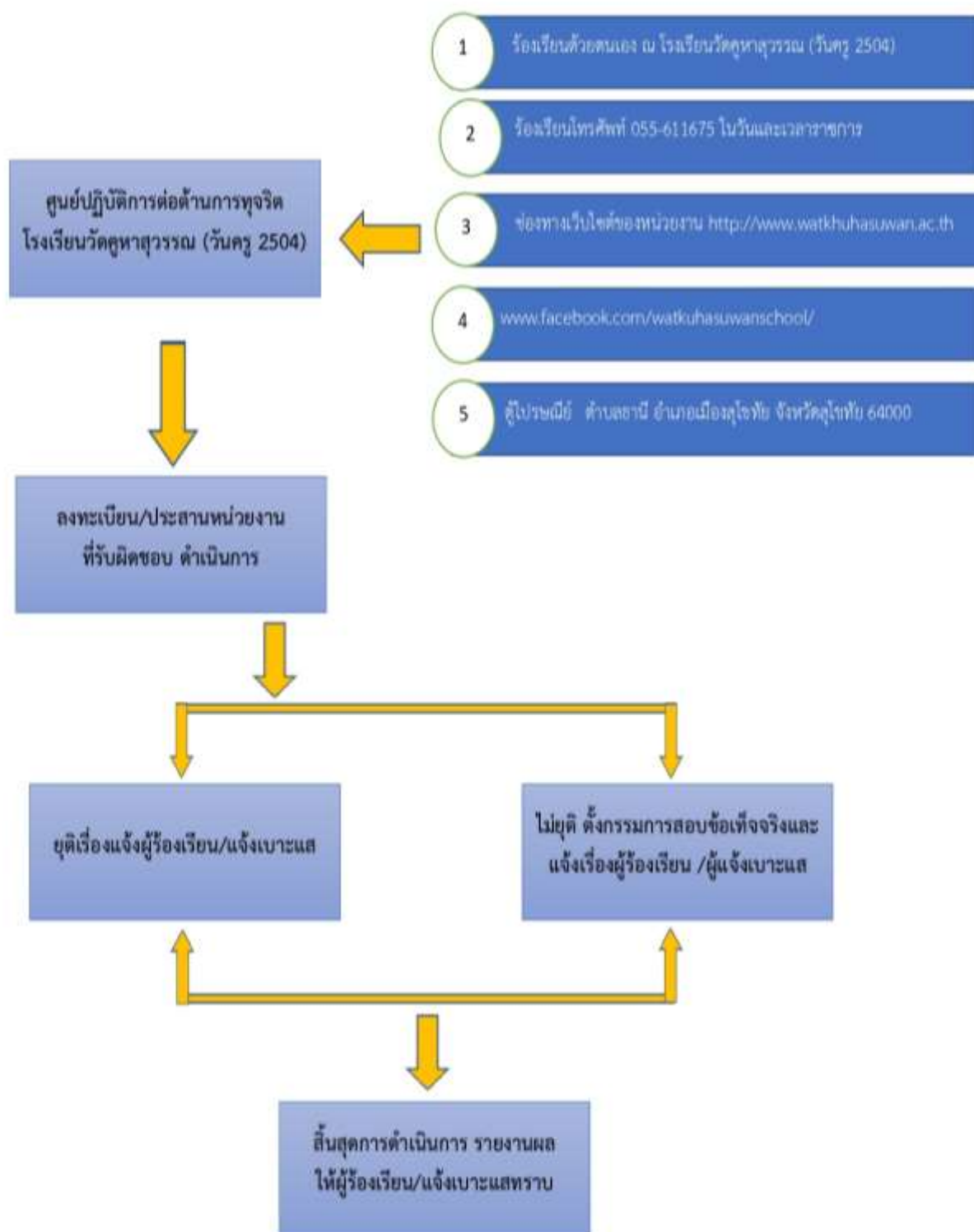
- 1) ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504)
- 2) ช่องทางโทรศัพท์ 055-611675 ในวันและเวลาราชการ
- 3) ช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.watkhuhasuwan.ac.th>
- 4) ช่องทาง [www.facebook.com/watkhuhasuwanschool/](http://www.facebook.com/watkhuhasuwanschool/)
- 5) ตู้ไปรษณีย์ โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) ตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัด

สุโขทัย 64000

#### 1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1) ชื่อ – สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน
  - 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียนการทุจริต
  - 3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้
  - 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนการทุจริตได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504)
4. ไม่เป็นคำร้องเรียนการทุจริตที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้
  - 1) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - 2) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและการประพฤติมิชอบ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางช่องทางต่างๆ ของโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504) โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ จาก 5 ช่องทาง
2. เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
4. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
5. เจ้าหน้าที่

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องไม่ยุติ

- 5.1) ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

- 5.2) แจ้งผลหรือดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน 15 วัน

6. เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามผลความก้าวหน้าของส่วน ราชการที่เกี่ยวข้อง

7. เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอผู้บริหารทราบ

8. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานประจำปี มีความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เป็นต้น (กรณีไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ระบุไม่มีเรื่อง ร้องเรียน)

9. เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง



การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต                                                                       | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | หมายเหตุ              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1.โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณฯ<br>(กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)                                                         | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                                | เว้น<br>วันหยุดราชการ |
| 2. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน<br>055-611675                                                                     | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                                | เว้น<br>วันหยุดราชการ |
| 3. เว็บไซต์ของหน่วยงาน<br><a href="http://www.watkuhasuwan.ac.th">http://www.watkuhasuwan.ac.th</a>          | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                                | -                     |
| 4. ช่องทาง<br><a href="http://www.facebook.com/watkuhasuwanschool/">www.facebook.com/watkuhasuwanschool/</a> | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                                | -                     |
| 5. ตู้ไปรษณีย์ ตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย<br>จังหวัดสุโขทัย 64000                                            | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                                | เว้น<br>วันหยุดราชการ |

## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504)

\* หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนการทุจริต.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

อีเมล.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียนการทุจริต

(เรื่อง) .....

.....

รายละเอียด .....

.....

วัน เดือน ปี/ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ

เหตุการณ์โดยย่อ .....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำการทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้)

.....

.....

\* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

\* สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

\*\* ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็น ความลับ



โรงเรียนวัดคูหาสุวรรณ (วันครู 2504 )

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต1