



## คู่มือ หลักเกณฑ์มาตรการและการปฏิบัติเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนเทพอุดมวิทยา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์  
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนเทพุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนเทพุดมวิทยาทั้ง 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการโรงเรียนเทพุดมวิทยาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น)

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 089-4134886

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ <http://thepudom.ac.th/tuw/index.php> และ <https://www.facebook.com/theptuv>

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

### 3. ขอบเขต

3.1 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนเทพุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด จำนวน 4 ช่องทาง

### 3.2 การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนเทพอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและการจัดทำมาตรฐานการจัดการ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากประชาชนผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมายังโรงเรียนเทพอุดมวิทยา
- 2) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่
- 3) เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเทพอุดมวิทยา พิจารณาตามอำนาจหน้าที่
- 4) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ส่งข้อร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่
- 5) ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 6) หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและต่อต้านการทุจริตในโรงเรียนเทพอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

## บทที่ 2

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### 1. คำนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในโรงเรียนเทพอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่ มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมิน ผล หมายความว่า 1.การติดตามเรื่องร้องเรียน การทุจริต 2.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือนการดำเนินการทางวินัย 3.การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

#### 2. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2.2 ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

2.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### 3.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### 3.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

3.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

3.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

#### 3.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 3.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ
- 3.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 3.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ

พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

- 3.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 3.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 3.2.6 ระบุวัน เดือน ปี
- 3.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)

3.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

#### 3.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- 3.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 3.4.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

3.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 3.2

3.5 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

3.5.1 ส่งข้อร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงเรียนเทพอุดมวิทยา บ้านเลขที่ 13 หมู่ที่ 11บ้านเทพอุดม ตำบลคม อำเภอสว่าง จังหวัดสุรินทร์ 32150

3.5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://www.facebook.com/theptuv>

และ <http://thepudom.ac.th/tuw/index.php> (เมนู แจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

3.5.3 โทรศัพท์ 089-4134886

#### 4.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### 4.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางๆ ของหน่วยงาน โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

4.1.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง

4.1.3 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือผู้ได้รับแต่งตั้งฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้

แล้วเสร็จภายใน 7 วัน

- กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

- กรณีเรื่องมีมูล(ไม่ยุติ) ให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามอำนาจ

หน้าที่ ดังนี้

1) ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

2) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

4.1.4 เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บังคับบัญชา

##### 4.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

4.2.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

4.2.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

##### 4.3 ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### 4.4 การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

#### 5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนเทพุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- 5.1 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5.2 ทางโทรศัพท์ 089-4134886
- 5.3 ทางไปรษณีย์ปกติ หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน 1111) ศูนย์ดำรงธรรม(สายด่วน 1567)
- 5.4 ทางเว็บไซต์ <https://www.facebook.com/theptuv>  
และ <http://thepudom.ac.th/tuw/index.php>

#### 6. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                                                                  | ระยะเวลาดำเนินการ<br>รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไข                  | ระยะเวลาในการตอบสนองข้อ<br>ร้องเรียน |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| โทรศัพท์                                                                                                                                                                                 | ภายใน 1 วัน                                                                     | ภายใน 15 วันทำการ                    |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ /<br>จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                                                                                                      | ภายใน 1 วัน                                                                     | ภายใน 15 วันทำการ                    |
| หนังสือ / จดหมาย                                                                                                                                                                         | ภายใน 7 วัน (นับจากวันที่งานสาร<br>บรรณของหน่วยงานลงเลขรับ<br>หนังสือ / จดหมาย) | ภายใน 15 วันทำการ                    |
| เว็บไซต์<br><a href="http://thepudom.ac.th/tuw/index.php">http://thepudom.ac.th/tuw/index.php</a> และ<br><a href="https://www.facebook.com/theptuv">https://www.facebook.com/theptuv</a> | ภายใน 7 วัน                                                                     | ภายใน 15 วันทำการ                    |

|                                                                                              |              |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น                                       | ภายใน 1 วัน  | ภายใน 15 วันทำการ                                                                  |
| หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. 1111 | ภายใน 15 วัน | <b>หมายเหตุ</b> ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ |

## 7. การบันทึกข้อร้องเรียน

7.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆตามข้อร้องเรียน

7.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของโรงเรียนเทพอุดมวิทยา (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## 8.การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนการทุจริต

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

- ข้อร้องเรียนการทุจริตระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็นหรือตอบคำถามได้เลย

- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส /ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วนและประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

- ข้อร้องเรียนการทุจริต ระดับนอกเหนืออำนาจหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 9.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

9.1 กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ

9.2 กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ (บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง ) ภายใน 15 วันทำการ และลงเว็บไซต์

9.3 กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

## 10. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง

10.1 กรณีร้องเรียนเรื่องปฏิบัติหน้าที่ทั่วไป แจ้งเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

10.2 กรณีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อยุติ และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ/รายงานหรือเสนอผู้มีอำนาจตามกฎหมาย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

## 11. ติดตามประเมินผลและรายงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องติดตามการรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

## 12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ โรงเรียนเทพอุดมวิทยาจัดทำรายงานผลกาดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเทพอุดมวิทยาทุกสิ้นปีงบประมาณ

## 13. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ 1

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

### ขั้นตอนที่ 2

-เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ 3

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน 15 วัน

### ขั้นตอนที่ 4

-หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานเจ้าหน้าที่ทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่ 5

-หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเทพอุดมวิทยาทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

## ขั้นตอนที่ 6

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

## 14. มาตรฐานงาน

### มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

### มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความ

รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

## 15. การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตทุกสิ้นปีงบประมาณ

## ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ที่ ศธ 04347.81/

โรงเรียนเทพอุดมวิทยา ตำบลคม

อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ 32150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตโรงเรียนเทพอุดมวิทยา โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ในเรื่อง.....

.....นั้น

โรงเรียนเทพอุดมวิทยา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

โดย โรงเรียนเทพอุดมวิทยา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนเทพอุดมวิทยา และได้มอบหมายให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนเทพอุดมวิทยาและได้จัดส่งเรื่องให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงาน

ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่าน

ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนเทพอุดมวิทยา

### ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- โรงเรียนเทพอุดมวิทยา
- จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น)
- โทรศัพท์ 089-4134886
- เว็บไซต์ <https://www.facebook.com/theptuv> และ <http://thepudom.ac.th/tuw/index.php>



โรงเรียนเทพอุดมวิทยา อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน