



## คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต



โรงเรียนสาขานววิทยาคม อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔๒

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนลาดยาววิทยาคมวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

๑) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ตำบลสระแก้ว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๕๐

๒) เว็บไซต์: <http://www.latyao.ac.th/รับเรื่องร้องเรียน>

๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๒
๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
บทที่ ๒ รายงานสถิติ	๕
รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ภาคผนวก	๖
แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนลาดยาววิทยาคม วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรโรงเรียนลาดยาววิทยาคมทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต นอกจากนี้มีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ๑) ตู้ไปรษณีย์โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ตำบลสระแก้ว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๕๐
- ๒) เว็บไซต์: <http://www.latyao.ac.th/รับเรื่องร้องเรียน>
- ๓) กล้องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกันส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) ผู้ไปรษณีย์โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ตำบลสระแก้ว อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๑๕๐

๒) เว็บไซต์: <http://www.latyao.ac.th/> รับเรื่องร้องเรียน

๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตในโรงเรียนลาดยาววิทยาคม

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

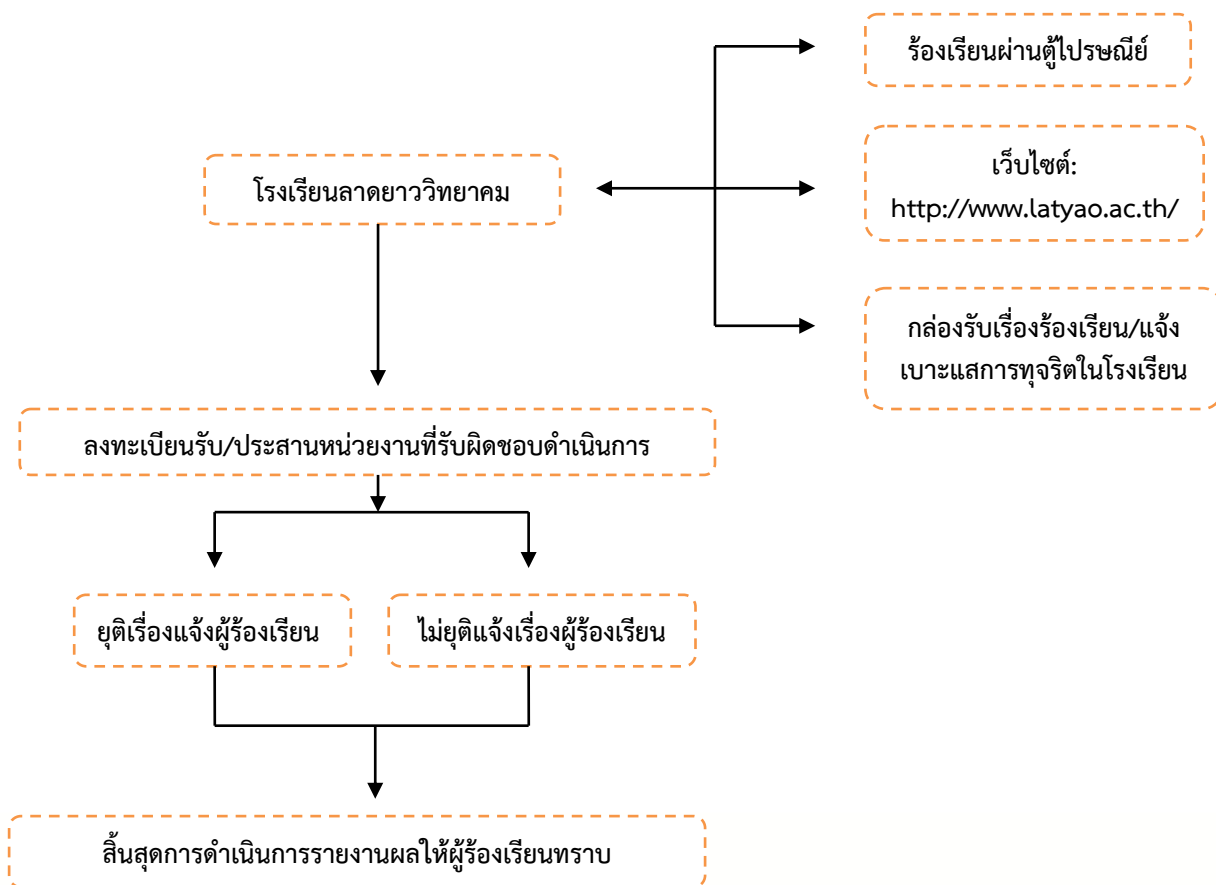
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ



๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนลาดยาววิทยาคม
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโรงเรียนลาดยาววิทยาคม รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๗ วัน
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๙) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.latyao.ac.th/">http://www.latyao.ac.th/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตในโรงเรียนลาดยาววิทยาคม	วันเวลาราชการ	ภายใน ๗ วันทำการ	

บทที่ ๒  
รายงานสถิติ

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่องที่ ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๓	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๓	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๓	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

โรงเรียนลาดยาววิทยาคม ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ



# ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนลาดยาววิทยาลัย  
อ.ลาดยาว จ.นครสวรรค์ ๖๐๑๕๐  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....  
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนลาดยาววิทยาลัย  
ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....  
วันออกบัตร..... วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนลาดยาววิทยาลัย  
พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง      ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)                                      (.....)

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนลาดยาววิทยาลัย

