



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย  
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และโดยที่ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (Integrity and Transparency Assessment : ITA Online ๒๐๑๙) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องจัดให้มี “แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต” โดยจะต้องมีเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและต้องจัดให้มี “มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต” สำหรับเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน เช่น การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

จึงขอให้ถือปฏิบัติตาม ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ลงวันที่ ๒๔ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและเป็นมาตรการสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงานต่อไป  
เพื่อพิจารณาต่อไป

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสมพร สุขอร่าม)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย  
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ตลอดจนนโยบายนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ในด้านการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการและเสริมสร้างระบบคุณธรรมและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดรับกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงเป็นการสมควรจะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานและเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

**๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์**

(๑) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ – สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงมิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา

กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยไม่ระบุชื่อ – สกุล จริงของผู้ร้อง จะต้องปรากฏว่ารายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียนต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริงตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริงเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลั่นแกล้งบุคคลใดและเป็นการปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่รับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาดคาย ลามกอนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๖

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็นข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีมีการเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อสาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผยหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

## ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัด แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย ๑๑๑๕/๒๓ ไกรสรสิทธิ์ ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย เชียงราย ๕๗๐๐๐

(๒) ส่งเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์มายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต ๓๖ ๑๑๑๕/๒๓ ไกรสรสิทธิ์ ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย เชียงราย ๕๗๐๐๐

(๓) โทรสาร ๐๕๓ - ๖๐๑๔๕๐

(๔) กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ <http://spm๓๖.go.th/home/>

## ๓. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานวินัยและนิติการ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงานจะปกปิดชื่อ ที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ให้ข้อมูลและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่เก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมายกำหนด

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่งานวินัยและนิติการ กลุ่มกฎหมายและคดี รับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

### ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย

### ขั้นตอนที่ ๕

(๑) ยุติเรื่อง แจ้งผู้การพิจารณาแก่ผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

(๒) ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (ไม่ร้ายแรง/ร้ายแรง)

๒.๑ กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

๒.๒ กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน

๒.๓ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

## ๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องแจ้งไว้

## ๗. การกำกับติดตามการดำเนินการ

ให้งานวินัยและนิติการ กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณโดยแบ่งประเภทเป็น

(๑) เรื่องเกี่ยวกับการรับสินบนของเจ้าหน้าที่

(๒) เรื่องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

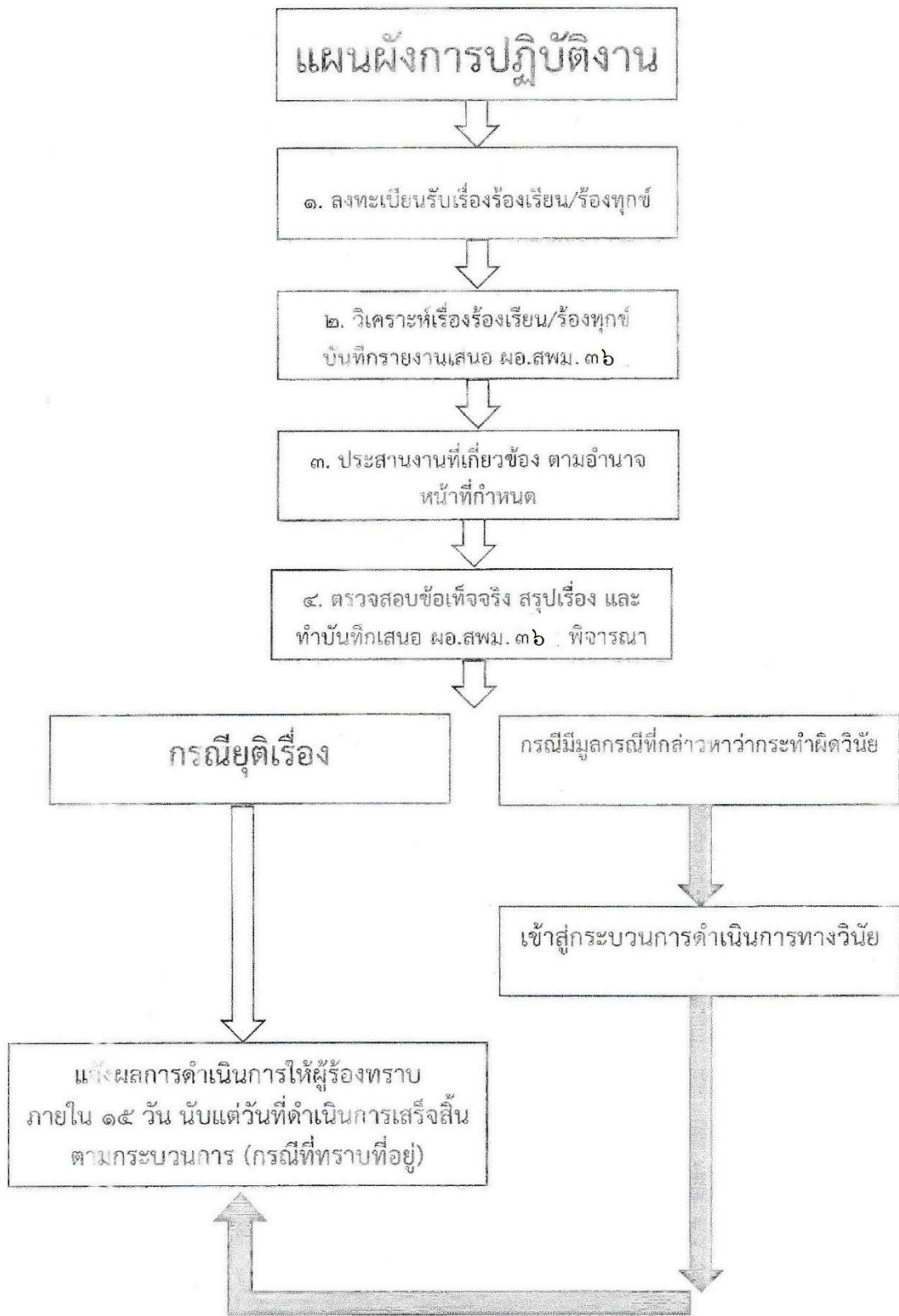
(๓) เรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสมพร สุขอร่าม)

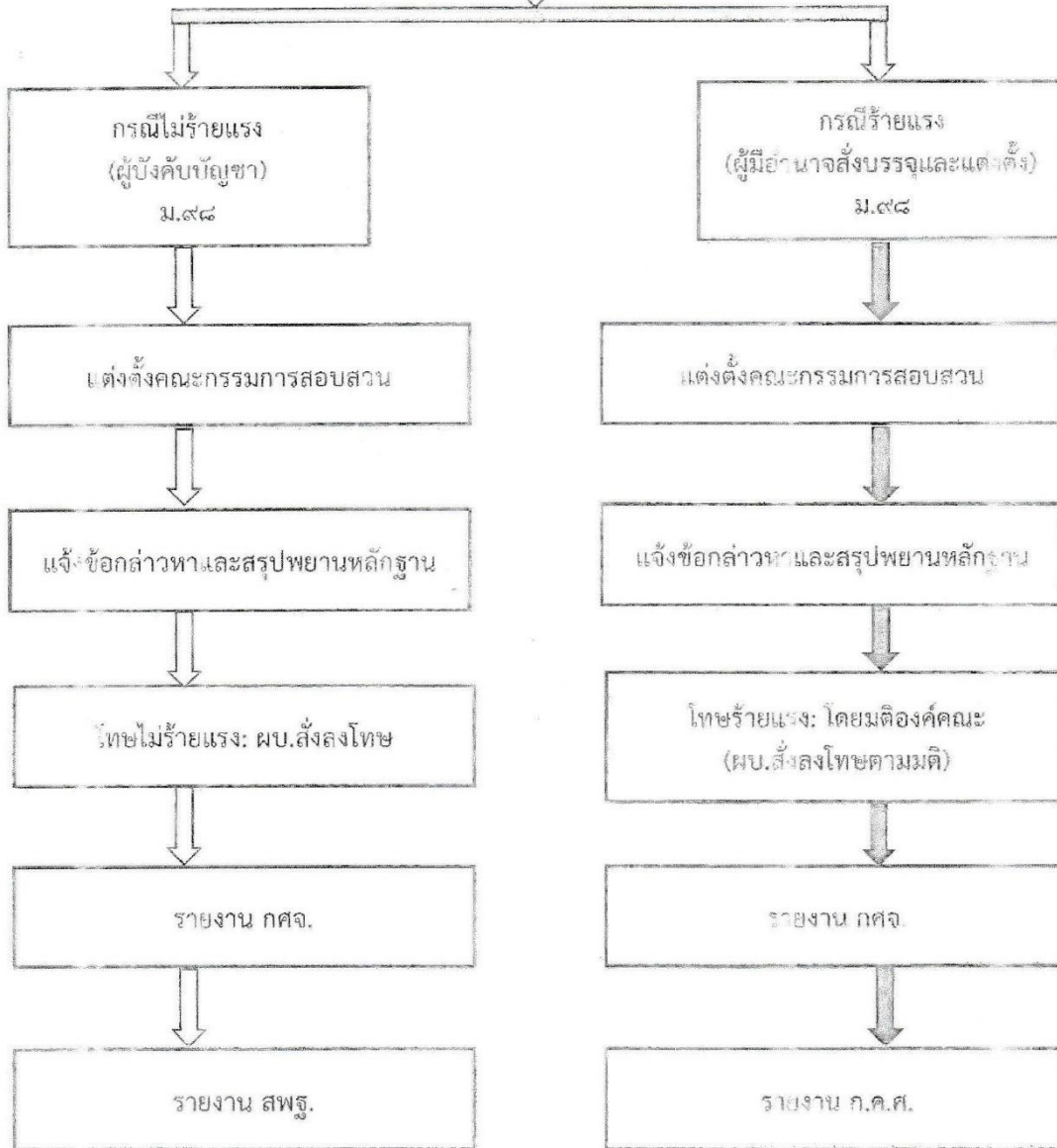
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเชียงราย



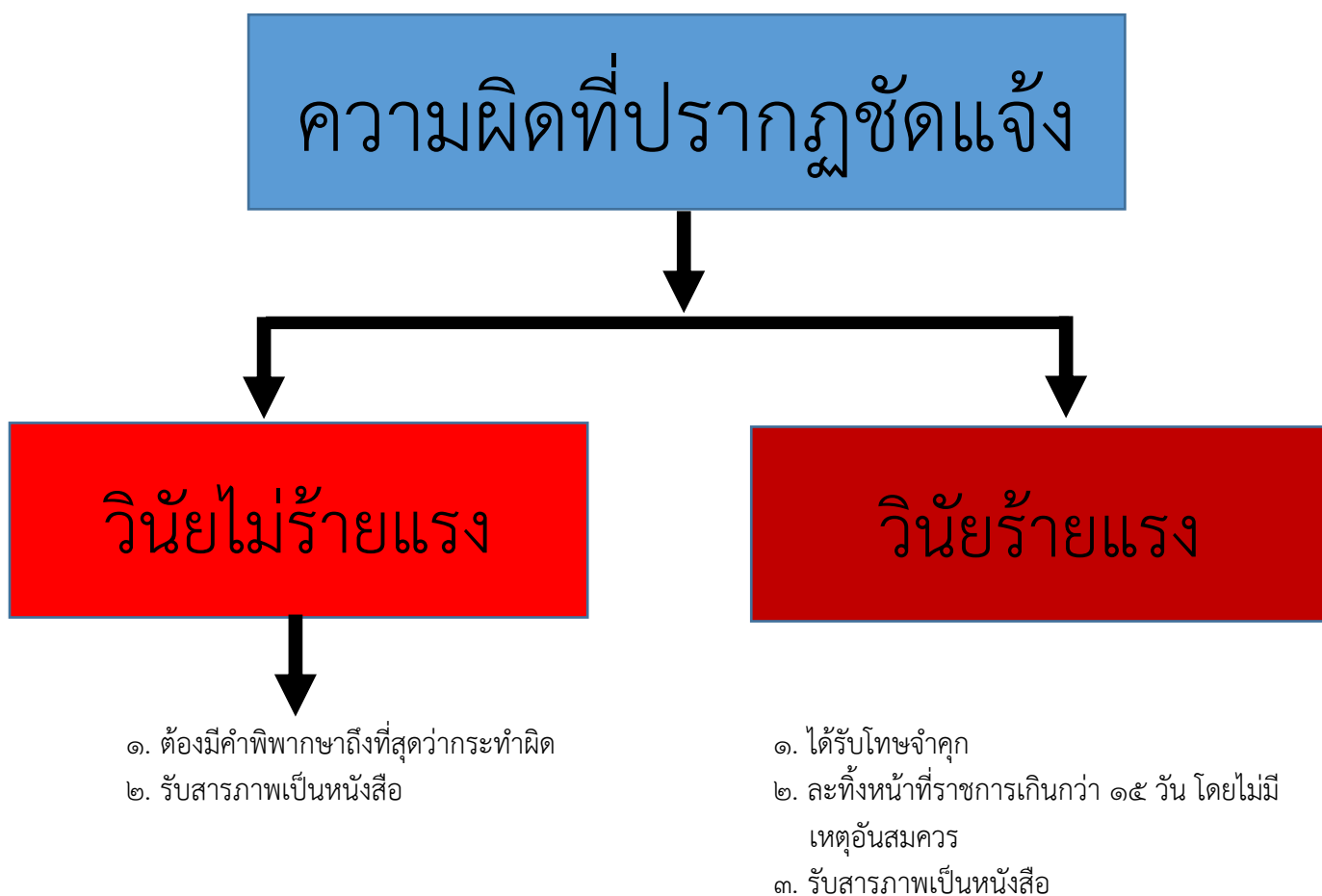
กระบวนการดำเนินการทางวินัยโดยสังเขป

ก่อนดำเนินการทางวินัย สืบสวนข้อเท็จจริง  
เพื่อหามูลกรณีที่กำลังหาว่ากระทำผิดวินัย  
ร้ายแรง-ไม่ร้ายแรง (ม.๙๕ วรรคห้า)

สิ่งยุติเรื่อง กรณีไม่มีมูล  
อันตราบกล่าวหาว่า  
กระทำผิดวินัย



ข้อยกเว้น กรณีไม่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้ ในกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนดใน  
กฎ ก.ค.ศ. จะดำเนินการทางวินัยโดยไม่สอบสวนก็ได้ ตามมาตรา ๙๘ วรรคเจ็ด แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ  
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยความผิดที่  
ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. ๒๕๔๙



\*\*\* หากมีข้อสงสัย กรุณาติดต่อกลุ่มกฎหมายและคดี งานวินัยและนิติการ โทร. ๐๕๓ - ๖๐๑๔๕๑ ต่อ ๑๙

