



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม  
เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และครูอัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เกี่ยวกับการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สอดคล้องกับการวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้

๑. เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และโรงเรียนในสังกัด
๒. เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจหลักในการจัดการเรียนการสอน
๓. เพื่อให้มีขั้นตอนในการปฏิบัติที่เป็นจริง
๔. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๑. คำจำกัดความ

๑.๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน ผู้มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรที่ส่งข้อร้องเรียน

๑.๒. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียน แยกเป็น

๑.๒.๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๑.๒.๒. ร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของโรงเรียนและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๑.๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ให้รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑.๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย

๑.๕. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภารกิจด้านการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม โรงเรียน และบุคลากรในสังกัด

## ๒. เกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### ๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางและแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่าง ชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

๒.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๒.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### ๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๒.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

### ๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน

๒.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เลขที่ ๑๓๔ ถ.เสด็จเมือง มค.-รอ. ต.แวงนาง อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒.๕.๒ สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม โทร ๐๘-๕๕๖๔๔๘๖๖

๒.๕.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ <http://www.web.ses๒๖.go.th/>

๒.๕.๔ สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ (๒๔ ชั่วโมง)

๒.๕.๕ กระดาษถามตอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

๒.๕.๖ สายตรงนิติกร ๐๘-๖๒๗๔๕๐๙๙ เบอร์สำนักงาน ๐๔๓-๗๗๗๘๙๗

๒.๖ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๒.๖.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒.๖.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
- ๒.๖.๓ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- ๒.๖.๔ การประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข
- ๒.๖.๕ การติดตามผลการแก้ไข
- ๒.๖.๖ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
- ๒.๖.๗ การสรุปรายงานผลการจัดการการร้องเรียน

๓. การปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้

๓.๒ เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและหาแนวทางแก้ไขปัญหา กรณียุติเรื่องได้แล้ว แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ แต่ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นอำนาจของผู้บังคับบัญชาคนใด และส่งเรื่องให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เป็นไปตามนัย ตามมาตรา ๙๕ แห่งพระราชบัญญัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียน ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการโรงเรียนพิจารณา ดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้บังคับบัญชาหมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ต้องดำเนินการต่อไป

๓.๓ ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ ทำการพิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน

๓.๔ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แสวงหาข้อเท็จจริง สรุปผลและรายงานให้ ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๓.๕ ผู้บังคับบัญชาตามมาตรา ๙๕ พิจารณาเรื่องที่ร้องเรียนว่า มีมูลที่ควรกล่าวหาว่า กระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าไม่มีมูลจึงจะยุติเรื่องได้ แต่ถ้าหากมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย และอยู่ในอำนาจของตนให้ดำเนินการทางวินัยทันที หากเห็นว่ากรณีกระทำผิดวินัยดังกล่าวไม่อยู่ในอำนาจของตน ให้รายงานผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจตามมาตรา ๙๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓.๖ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่แจ้งเรื่องให้ดำเนินการ ทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๗ สรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

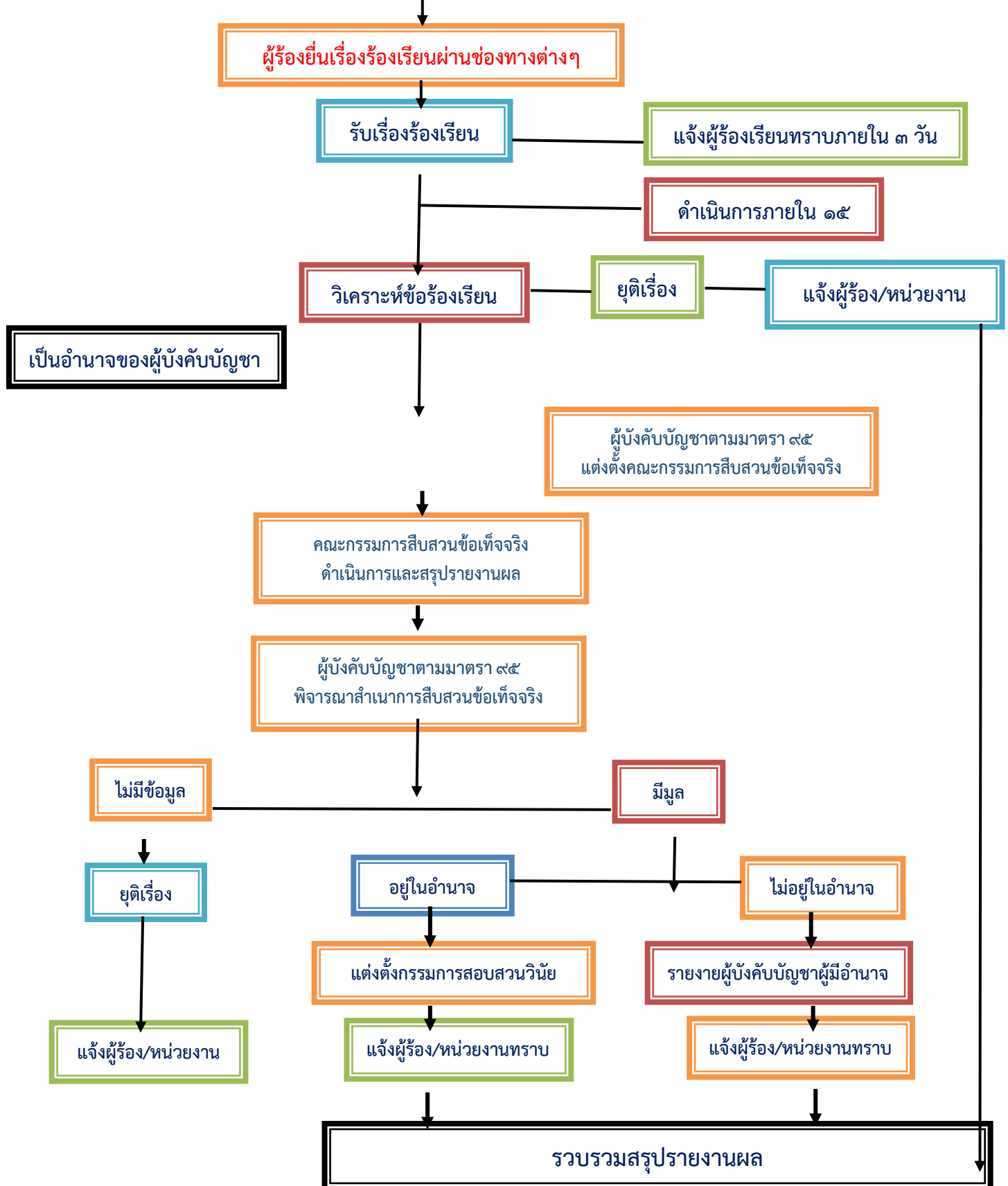
ประกาศ ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายสวาท ภาษา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม





คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม  
ที่ ๒๕๖๕/๑๙๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ได้กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และครูอัตราจ้าง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เกี่ยวกับการบริการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ ที่มีปัญหาซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เพื่อให้สอดคล้องกับ การวัดระดับคุณธรรม ความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑ นายสวาท ภาษา	ผู้อำนวยการ สพม.มค	ประธานกรรมการ
๒ นายสุรียา ทองบุญมา	รองผู้อำนวยการ สพม.มค	รองประธานกรรมการ
๓ นายวชิษฐ์ สมจิตศรีปัญญา	รองผู้อำนวยการ สพม.มค	รองประธานกรรมการ
๔ นายเอกลักษณ์ บุญท้าว	รองผู้อำนวยการ สพม.มค	รองประธานกรรมการ
๕ นายปรีวีชร์ร คะสุวรรณวงศ์	นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี	เลขานุการ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปฏิบัติหน้าที่ให้บังเกิดผลที่ต่อทางราชการ หากเกิดปัญหาอุปสรรคประการใด ให้รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม ทราบทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสวาท ภาษา,

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม