



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ที่ /๒๕๖๗

วันที่

๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากานประจำปี ๒๕๖๗

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากานประจำปี ๒๕๖๗ จำนวน ๒๑ หน้า

เนื่องด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีภารกิจปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน กับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ ตามนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้มีการประเมินผลการให้บริการ สม่่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานกฎหมายและคดี จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ประจำปี ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายดำรงชัย ไชยมงคล)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ความเห็น.....

(นายดำรงชัย ไชยมงคล)

นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

ความเห็น.....

(นางสาวภาวนีญา ไชยคำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ความเห็น.....

(นายเทียมทัน ปัญญา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

คู่มือ  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ  
การทุจริตและประพฤตินิชอบของ  
เจ้าหน้าที่ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน  
ประจำปี ๒๕๖๗



โทร. ๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒

โทรสาร. ๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒ ต่อ ๐

[www.wiangthakan.go.th](http://www.wiangthakan.go.th)

งานที่รับผิดชอบ งานกฎหมายและคดี อบต.เวียงท่ากาน

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน กับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ตามนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

## สารบัญ

| <u>เรื่อง</u>   | <u>หน้า</u> |
|---|-------------|
| คำนำ  | ก           |
| สารบัญ  | ข           |
| บทที่ ๑ บทนำ  | ๑           |
| หลักการและเหตุผล  | ๑           |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ  | ๑           |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน    | ๑           |
| ขอบเขต  | ๒           |
| ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่           | ๒           |
| สถานที่ตั้ง   | ๓           |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๓           |
| บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน                           | ๔           |
| คำจำกัดความ   | ๔           |
| ช่องทางการร้องเรียน   | ๖           |
| บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                | ๗           |
| บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๘           |
| ภาคผนวก   | ๙           |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)                | ๑๐          |
| แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)                 | ๑๑          |
| แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)            | ๑๒          |
| แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒) | ๑๓          |
| การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน | ๑๔          |
| ช่องทางการติดต่อราชการทางอิเล็กทรอนิกส์                               |             |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ได้จัด ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากานเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑.กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย, ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน โทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒

ต่อ ๑๔

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ผู้ขอรับการบริการ รอคารติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน โทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒-๑๔

#### ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๘ บ้านใหม่สามหลัง ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี นายดำรงชัย ไชยมงคล ตำแหน่ง นิติกร

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการ อื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลเมืองฝ่ายการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ช่องทาง E-mail [wiangthak@wiangthakan.go.th](mailto:wiangthak@wiangthakan.go.th)

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง การร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้องต้องระบุรายละเอียดข้อมูลและผู้ร้องควรรู้ให้ด้วย เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

ชื่อ -สกุล ผู้ถูกร้อง

ช่วงเวลาการกระทำความผิด

พฤติการณ์การกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยงานที่รับผิดชอบ

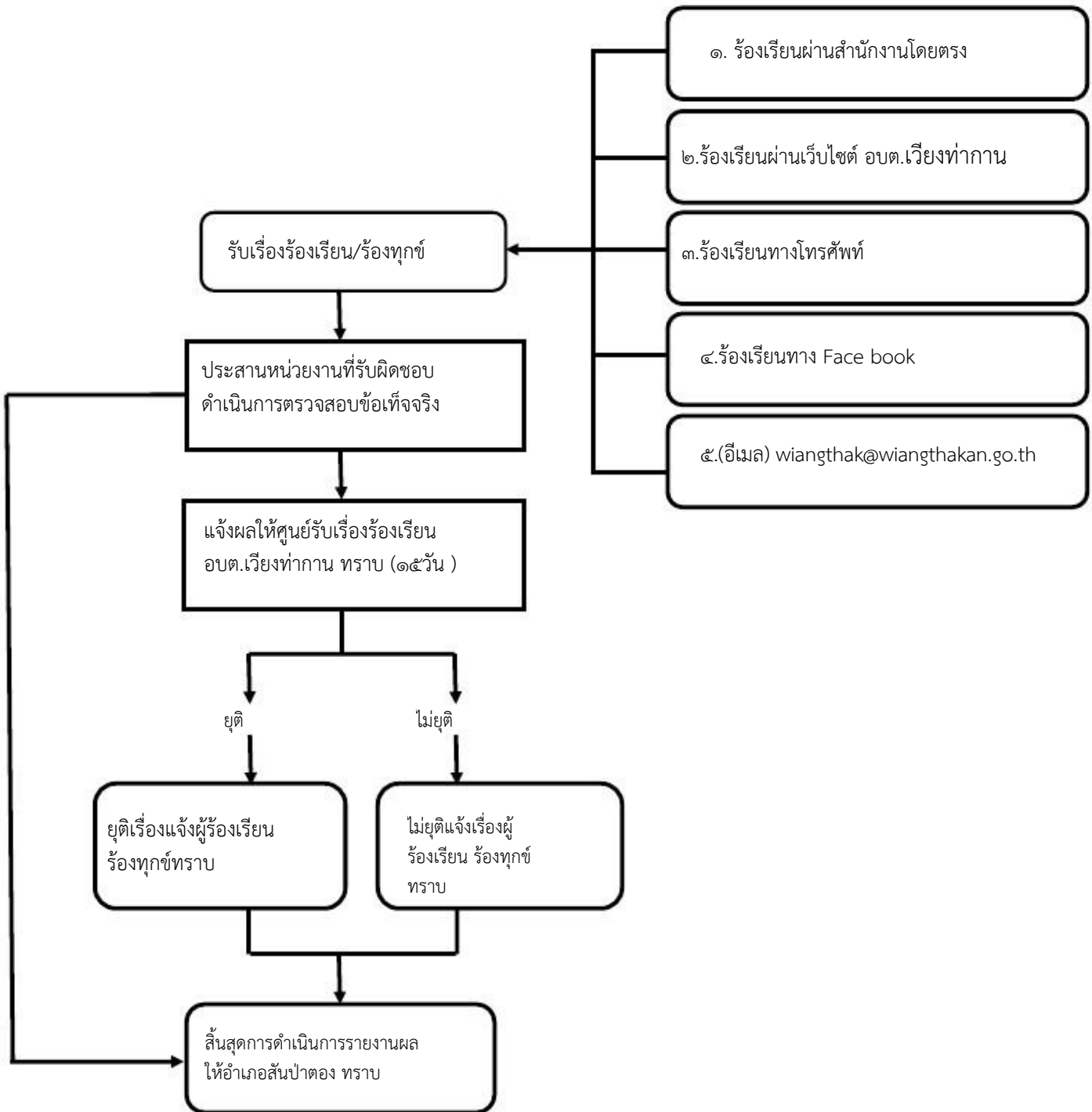
งานกฎหมายและคดี นายดำรงชัย ไชยมงคล ตำแหน่ง นิติกร

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่ เชื่อถือได้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความ เดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

#### ๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www. wiangthakan.go.th](http://www.wiangthakan.go.th)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒ ต่อ ๑๔
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน
- ๘) (อีเมล) [wiangthak@wiangthakan.go.th](mailto:wiangthak@wiangthakan.go.th)



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน                      | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -        |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน                                   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -        |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ในวันหยุดราชการ<br>๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒ ต่อ ๑๔                                |                            | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    | -        |
| ร้องเรียนทาง Face book   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |
| (อีเมล) <a href="mailto:wiangthakan@wiangthakan.go.th">wiangthakan@wiangthakan.go.th</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑-๒ วันทำการ                                    |          |

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

ผู้ถูกร้อง ชื่อ -สกุล .....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินยติรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ผู้ถูกร้อง ชื่อ -สกุล .....  
ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....  
พฤติการณ์การกระทำความทุจริตและประพฤติมิชอบ.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ  
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เวลา.....

### แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน  
หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง  
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

ผู้ถูกร้อง ชื่อ -สกุล .....

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การกระทำความทุจริตและประพฤติมิชอบ.....

.....องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว.ตามทะเบียนรับเรื่อง  
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ได้พิจารณาเรื่อง  
ของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถ  
ติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.  
งานกฎหมายและคดี  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. ๐ ๕๓๔๘ ๑๐๕๒

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน  
หมู่ที่ ๘ ตำบลบ้านกลาง อำเภอสันป่าตอง  
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๒๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี


(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)


โทร. ๐๕๓-๔๘๑๐๕๒ ต่อ ๑๔

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

Ws0yVtShPsjFI54o6wOcFKU57Aqx39yliYjtessrA/viewform

### ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์-เรื่องทุจริต

domronchia2017@gmail.com สลับบัญชี 

 ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

เลขบัตรประชาชน \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

ที่อยู่ \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

หมายเลขโทรศัพท์ \*

WjyVtShPsjFI54o6wOcFKU57Aqx39yliYjtessrA/viewform

เรื่องที่ต้องการ ร้องเรียนเรื่องทุจริต-ร้องทุกข์ \*

เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่องทั่วไป

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ

เกี่ยวกับการให้บริการ

รายละเอียด \*

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

การดำเนินการ \*

ขอความช่วยเหลือ

ขอให้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

ขอให้หน่วยงานตรวจสอบ

ขอให้หน่วยงานพิจารณา

ขอให้เร่งแก้ไขโดยด่วน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ <https://wiangthakan.go.th>

๒.เลือกเมนูหลัก บริการประชาชน

๓.เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนู แจ้งเบาะแสร้องเรียนเรื่องทุจริต

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๕. ชื่อ-นามสกุล เลขบัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล เรื่องที่ต้องการ ร้องเรียนเรื่อง  
ทุจริต-ร้องทุกข์ การดำเนินการขอความช่วยเหลือ

๖. กดส่ง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ที่ ๖๑/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ได้ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นรณรงค์ให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์และปฏิบัติโดยมิชอบตลอดถึงป้องกันไม่ให้เกิดประมาทแผ่นดินไหวไหวโดยไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่ใสสะอาด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน จึงขอประกาศตั้งเป็นหน่วยงานใสสะอาด ตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นโดยการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ประกอบด้วย

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน | กรรมการ             |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัด อบต.                | กรรมการ             |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง                   | กรรมการ             |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง                   | กรรมการ             |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ              | กรรมการ             |
| ๗. นิติกร                               | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็น คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเทียมทัน ปัญญา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน

ที่ ๖๒ /๒๕๖๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ที่ ๖๑/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเวียงท่ากาน เพื่อให้ บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๕ หมู่บ้านในเขตตำบลเวียงท่ากาน ซึ่ง ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมา โดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจ ตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗และที่แก้ไข เพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้ฟ้า) ณ หน้าอาคารที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร,สมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการ ที่ปลัดมอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็น ว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่ / เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของกองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ อยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

|                          |                                   |                      |
|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| ๑. นางสาวภาวนีญา ไชยคำ   | ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธาน               |
| ๒. นายชูลาพงษ์ ลายทิพย์  | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดอบต.      | คณะกรรมการ           |
| ๓. นางสาวสายใจ ทัดงามนาค | ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล          | คณะกรรมการ           |
| ๔. นายดำรงค์ชัย ไชยมงคล  | ตำแหน่ง นิติกร                    | คณะกรรมการ/เลขานุการ |

### โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบประกอบด้วย

|                           |                                   |                      |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| ๑. นายจรัสศักดิ์ ไชยพันธ์ | ตำแหน่ง รองนายก อบต.              | ประธาน               |
| ๒. นางสาวภาวนีญา ไชยคำ    | ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | คณะกรรมการ           |
| ๓. นางจริญญา ชันพล        | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง        | คณะกรรมการ           |
| ๔. นายประยุทธ์ เกาส่อง    | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง        | คณะกรรมการ           |
| ๕. นายชูลาพงษ์ ลายทิพย์   | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดอบต.      | คณะกรรมการ           |
| ๖. นายดำรงค์ชัย ไชยมงคล   | ตำแหน่ง นิติกร                    | คณะกรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน ต่อไป

ทั้งนี้โดยมีสำนักงานที่รับผิดชอบ คือ งานกฎหมายและคดี นายดำรงค์ชัย ไชยมงคล ตำแหน่ง นิติกร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

( นายเทียมทัน ปัญญา )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงท่ากาน