



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการ จัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริต และพหุติมิชอบ

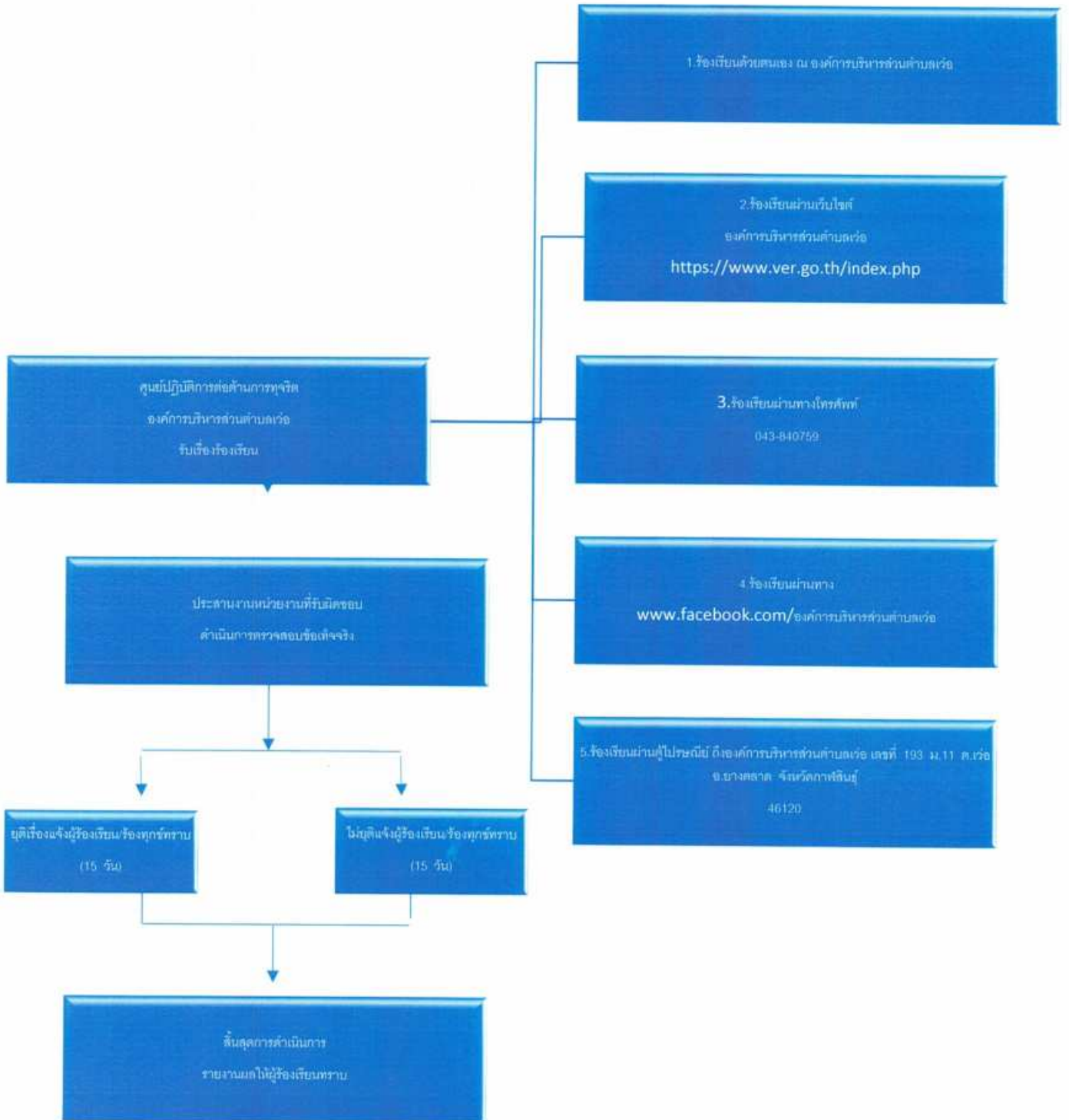
องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ  
อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลเว่อ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตภายในองค์กร โดยการดำเนินการให้ได้ข้อ ยุติอย่างรวดเร็และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของผู้ร้องและการรักษา ผลประโยชน์ของทางราชการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งคู่มือฉบับ นี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลเว่อ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน องค์กรบริหารส่วนตำบลเว่อ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและพหุติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐาน อย่างมีคุณภาพ

# บทที่ ๑

## แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทที่ ๒ บทนำ

### ๒.๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

-ช่องทางที่ ๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

-ช่องทางที่ ๒ โทร ๐๔๓-๘๔๐๗๕๙ ในวันและเวลาราชการ

-ช่องทางที่ ๓ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.ver.go.th/index.php>

-ช่องทางที่ ๔ ทาง [www.facebook.com](http://www.facebook.com) /องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

-ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ เลขที่ ๑๔๓ หมู่ที่ ๑๑

ตำบลเว่อ อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร ๔๖๑๒๐

### ๒.๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๓ บทนำ

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### ๓.๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๔. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

#### ๓.๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๒.๑. ใช้ถ้อยคำเบื้องต้น และใช้ข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒. วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๓.๒.๒. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๓. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

๓.๒.๔. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๔.๑.หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ

#### ๔.๒.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๔.๒.๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๔.๒.๒.เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒.๓.เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

-กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

-กรณีเรื่องไม่ยุติ

๑.ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๒.แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน

๔.๒.๔.เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

#### ๔.๓.การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๔.๓.๑.กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๓.๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๔.๔.การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### ๔.๕.การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ

-รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประจำปี

**บทที่ ๕**  
**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๗๕๙	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="https://www.ver.go.th/index.php">https://www.ver.go.th/index.php</a>	ทุกวัน	“
๔. ทาง <a href="http://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ">www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ</a>	ทุกวัน	“
๕. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ เลขที่ ๑๙๓ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลเว่อ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๑๒๐	ทุกวัน	“



ประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ  
เรื่อง นโยบายการไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

---

องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อสร้าง  
ความศรัทธาและเชื่อมั่นแก่สังคมว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ เป็นองค์กรธรรมาภิบาล ในฐานะผู้บริหาร  
องค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ จึงขอประกาศเจตจำนงในการปฏิบัติหน้าที่และบริหารงานของแผ่นดิน  
ด้วยความสำนึกและตระหนักในความรับผิดชอบที่มีอยู่ จะตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส  
และตรวจสอบได้ตามแนวทางการส่งเสริมคุณธรรม โดยเต็มกำลังความสามารถ จะยึดหลักธรรมาภิบาลในการ  
บริหารงานและขอประกาศตนเป็นหน่วยงานที่ผู้บริหารและบุคลากรในสังกัดทุกคน มีเจตนารมณ์ที่จะไม่รับ  
ของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งในขณะ ก่อน และหลังปฏิบัติหน้าที่ อันจะส่งผลให้เกิด  
การทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งจะยืนหยัดต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ  
เพื่อเป็นการสร้างค่านิยมในเรื่องของความซื่อสัตย์ มุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรคุณธรรมและโปร่งใส  
(Organization of Integrity) ให้เข้มแข็งและยั่งยืน

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่

มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายรัตนชัย จันทร์เพ็ญ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเว่อ