

**คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน การทุจริต (Work Manual)**

**จัดทำโดย**

**เทศบาลตำบลปรางค์กู่**

**อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ**

**สารบัญ**

**หัวข้อเรื่อง หน้า**

๑. วัตถุประสงค์ ๑

๒. ขอบเขต ๑

๓. คำจำกัดความ ๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒

๕. Work Flow กระบวนงาน ๓

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน ๕

๘. ระบบติดตามประเมินผล ๖

๙. เอกสารอ้างอิง ๖

ภาคผนวก ๗

**คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (Work Manual)**

**๑. วัตถุประสงค์**

 ๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคูมือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนงานต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนงาน

 ๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนงาที่มีอยู่เพื่อของการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

 ๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่

 ๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติเดียวกัน

 ๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ทราบกระบวนงาน เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

**๒. ขอบเขต**

 ๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่น ตรวจสอบ และจำแนกเรื่อง ซึ่งเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและการจัดทำรายงานผล

 ๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียนทุจริตเป็นงานธุรการ กรณีที่ ๒ ปลัดเทศบาลพิจารณาส่งงาน กรณีที่ ๓ เรื่องร้องเรียนถูกส่งมายังเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายดำเนินการหรือกองที่ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

**๓. คำจำกัดความ**

 **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

 **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชั่นในหน่วยงานราชการ โดยสามารถดำเนินการร้องเรียนได้

 **หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่

 ๒

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

**การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลปรางค์กู่**

๔.๑ นายกเทศมนตรีตำบลปรางค์กู่ เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

 ๔.๒ ปลัดเทศบาลตำบลปรางค์กู่ เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ

 ๔.๓ ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

 ๔.๔ นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน

 ๓

**๕. (Work Flow)**

**ชื่อกระบวนการ :** การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปรางค์กู่

**ข้อกำหนดที่สำคัญ** : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

**ตัวชี้วัด** : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนการทำงาน****(Work Flow)** | **ผังงาน****(Flow Chart)** | **ระยะเวลา** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| ผู้ร้องส่งเรื่องมายังช่องทางต่างๆ | งานธุรการรับเรื่องเสนอปลัดเทศบาล | 5 นาที | งานธุรการเทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| ปลัดเทศบาล ตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องให้งานนิติการนั้น | ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน | ๓ วัน | งานนิติการเทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| งานนิติการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน | ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา | ๓ วัน | งานนิติการเทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| งานนิติการ ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในกำหนด | ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน | 3 วัน | งานนิติการเทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่งผู้บริหารและแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนทราบด้วย | ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องทราบ | - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐วัน - ๖๐ วัน - กรณีเรื่องเร่งด่วนหรือเรื่องสำคัญ ๑๕ วัน - ๓๐ วัน | หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน |
| งานนิติการดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าในภาพรวม- กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม- กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการรายงานต่อไป | ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน | 15 วัน | งานนิติการเทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| งานนิติการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน | งานนิติการจัดทำรายงานทุกสิ้นปี | 30 กันยายนทุกปี | งานนิติการเทศบาลตำบลปรางค์กู่ |

 ๔

**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

 ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านสำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

 ๑) เทศบาลตำบลปรางค์กู่ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

 ๒) เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า

 - เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องให้งานนิติการ

 ๓) งานนิติการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการถูกร้องเรียน

 ๔) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

 - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้องแจ้งเรื่องให้ ผู้ร้องเรียนทราบ

 - กรณีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน

 ๕) เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหากพบว่ามีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางแพ่ง ทางปกครองให้ดำเนินการตามขั้นตอน

 ๖) ผู้บังคับบัญชา ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

 - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันและทุกๆ ๓๐ วัน

 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วัน ทำการ และทุกๆ ๑๕ วัน

 - กรณีที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

 ๗) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเมื่อเรื่องยุติลงแล้วและ ผู้ร้องเรียนทราบ

 8) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งส่งเรื่องให้เทศบาลตำบลปรางค์กู่ทราบ

 9) งานนิติการดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวม

 - กรณีพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน เพื่อขอ ข้อมูลเพิ่มเติม

 - กรณีข้อมูลครบถ้วน เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

 10) งานนิติการ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารสิ้นปีงบประมาณประจำทุกปี

 5

**7. มาตรฐานคุณภาพงาน**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังงาน****(Flow chat)** | **ระยะเวลา** | **รายละเอียดงาน** | **มาตรฐานคุณภาพงาน** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| 1. |  | 5 นาที | เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่งเรื่องให้ธุรการ | ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว | งานธุรการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| 2. | ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน | 3 วัน | งานธุรการเสนอปลัดเทศบาลตำบลปรางค์กู่เพื่อพิจารณาตรวจสอบ | ตรวจสอบความเร็วและถูกต้อง | งานธุรการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| 3. | ส่งเรื่องให้สำนักปลัด งานนิติการ | 3 วัน | เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบ | ตรวจสอบความเร็วและถูกต้อง | งานนิติการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| 4. | ส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา | 3 วัน | งานนิติการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง | ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนรากชารด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง | งานนิติการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| 5. | ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานให้ตอบกลับเทศบาลตำบลปรางค์กู่  | - กรณีเรื่องปกติทั่วไป 30-60 วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง 15-30 วัน | ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานผลให้เทศบาลตำบลปรางค์กู่ทราบ | รายงานให้ตรงตามกำหนดและถูกต้อง | หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน |
| 6. | งานนิติการ วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ | 15 วัน | งานนิติการ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้า-กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่ถูกต้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม-กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป | วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน | งานนิติการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ |
| 7. |  | 30 กันยายน ของทุกปี | จัดทำรายงานเสนอคณะผู้บริหาร | จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน | งานนิติการ เทศบาลตำบลปรางค์กู่ |

 ๖

**๘. ระบบติดตามและประเมินผล**

 ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**9. เอกสารอ้างอิง**

 ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) , สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

**10. แบบฟอร์มที่ใช้**

ภาคผนวก

**รายชื่อผู้จัดทำ**

 1. นายสุรศักดิ์ สิมาขันธ์ ปลัดเทศบาลตำบลปรางค์กู

2. นางวิไลวรรณ ทองละมุล หัวหน้าสำนักปลัด

3. นางสาวเกษร วงศ์เศษ นิติกรปฏิบัติการ