



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต (Work Manual)

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลปรangkู่

อำเภอปรangkู่ จังหวัดศรีสะเกษ

สารบัญ

หัวข้อเรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๖
๙. เอกสารอ้างอิง	๖
ภาคผนวก	๗

คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติกรเรื่องร้องเรียนการทุจริต (Work Manual)

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อของการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลตำบลปรางค์กู่

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ทราบกระบวนการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน ตรวจสอบ และจำแนกรื่อง ซึ่งเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหาข้อเสนอแนะและการจัดทำรายงานผล

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

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ โดยสามารถดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลปรางค์กู่

๔.๑ นายกเทศมนตรีตำบลปรางค์กู่ เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดเทศบาลตำบลปรางค์กู่ เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ

๔.๓ ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน

๕. (Work Flow)

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปรางค์กู๋

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องมายังช่องทางต่างๆ	งานธุรการรับเรื่องเสนอ ปลัดเทศบาล	๕ นาที	งานธุรการเทศบาลตำบลปรางค์กู๋
ปลัดเทศบาล ตรวจสอบและ จำแนกเรื่อง ส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรและ ส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่อง ให้งานนิตินั้น	ตรวจสอบและจำแนกร้องเรียน	๓ วัน	งานนิตินการเทศบาลตำบลปรางค์กู๋
งานนิตินการ ตรวจสอบและส่ง เรื่องให้ส่วนราชการที่ ถูก ร้องเรียน	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	งานนิตินการเทศบาลตำบลปรางค์กู๋
งาน นิตินการ ตี ตตาม ความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องมีกำหนดระยะเวลา ทุก วันที่ ๕ ของเดือน โดยการ ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายใน กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน	๓ วัน	งานนิตินการเทศบาลตำบลปรางค์กู๋
ส่วนราชการที่ ถูกร้องเรียน รายงานตามขั้นตอนปกติและ สรุปรายงานส่งผู้บริหารและแจ้ง ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยัง ผู้ร้องเรียนทราบด้วย	ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้องทราบ	- กรณีเรื่องปกติ ทั่วไป ๓๐วัน - ๖๐ วัน - กรณีเรื่องเร่งด่วน หรือเรื่องสำคัญ ๑๕ วัน - ๓๐ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
งานนิตินการดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและความ คืบหน้าในภาพรวม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติน การดำเนินการรายงานต่อไป	ติดตามความก้าวหน้าการ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิตินการเทศบาลตำบลปรางค์กู๋
งานนิตินการ ตรวจสอบและส่ง เรื่องให้ส่วนราชการที่ ถูก ร้องเรียน	งานนิตินการจัดทำรายงานทุกสิ้นปี	๓๐ กันยายนทุกปี	งานนิตินการเทศบาลตำบลปรางค์กู๋

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านสำนักงานเทศบาลตำบลปรางค์กู่ ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) เทศบาลตำบลปรางค์กู่ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

๒) เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใด และดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า

- เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องให้งานนิติการ

๓) งานนิติการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการถูกร้องเรียน

๔) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งเรื่องให้

ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน

๕) เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีข้อผิดพลาด 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

๘) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งส่งเรื่องให้เทศบาลตำบลปรางค์กู่ทราบ

๙) งานนิติการดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวม

- กรณีพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

- กรณีข้อมูลครบถ้วน เทศบาลตำบลปรางค์กู่ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

๑๐) งานนิติการ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารสิ้นปีงบประมาณประจำปี

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow chat)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่งเรื่องให้ธุรการ	ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว	งานธุรการ เทศบาลตำบล ปรางค์กู๋
๒.	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๓ วัน	งานธุรการเสนอปลัดเทศบาลตำบลปรางค์กู๋เพื่อพิจารณาตรวจสอบ	ตรวจสอบความเร็วและถูกต้อง	งานธุรการ เทศบาลตำบล ปรางค์กู๋
๓.	ส่งเรื่องให้สำนักปลัดงานนิติการ	๓ วัน	เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบ	ตรวจสอบความเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ เทศบาลตำบล ปรางค์กู๋
๔.	ส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	งานนิติการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ เทศบาลตำบล ปรางค์กู๋
๕.	ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานให้ตอบกลับเทศบาลตำบลปรางค์กู๋	- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน -กรณีเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน	ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน รายงานตามขั้นตอนปกติ และสรุปรายงานผลให้เทศบาลตำบลปรางค์กู๋ทราบ	รายงานให้ ตรงตามกำหนดและถูกต้อง	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๖.	งานนิติการ วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๑๕ วัน	งานนิติการ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและความคับหน้่า -กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	งานนิติการ เทศบาลตำบล ปรางค์กู๋
๗.	จัดทำรายงานประจำปี	๓๐ กันยายนของทุกปี	จัดทำรายงานเสนอคณะผู้บริหาร	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน	งานนิติการ เทศบาลตำบล ปรางค์กู๋

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลปรางค์กู่ จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ ภายในวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙. เอกสารอ้างอิง

ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) , สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | | |
|-----------------|-----------|------------------------|
| ๑. นายสุรศักดิ์ | สิมาพันธ์ | ปลัดเทศบาลตำบลปรังค์กู |
| ๒. นางวิไลวรรณ | ทองละมุล | หัวหน้าสำนักปลัด |
| ๓. นางสาวเกษร | วงศ์เศษ | นิติกรปฏิบัติการ |