

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต**

**ของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**

**สารบัญ หน้า**

๑. วัตถุประสงค์ ๑

๒. ขอบเขต ๑

๓. คำจำกัดความ ๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ ๒

๕. กระบวนงาน ๓

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน ๕

๘. ระบบติดตามประเมินผล ๖

**ภาคผนวก**

๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ๗

**๑. วัตถุประสงค์**

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนงานต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในส่วนราชการของเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทราบกระบวนงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

**๒. ขอบเขต**

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโพนทอง ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริต ในส่วนราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโพนทอง จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่ศูนย์รับเรื่องช่วยเหลือประชาชน

กรณีที่ ๒ ส่งมาศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยตรง

กรณีที่ ๓ ส่งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

**๓. คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์

๔.๑ นายกเทศมนตรีตำบลโพนทองเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดเทศบาลตำบลโพนทองเป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลโพนทองมีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกรชำนาญการมีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๕ หน่วยงานในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

**๕. กระบวนงาน**

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ขั้นตอนการทำงาน | ผังงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
| ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทาง  ต่าง ๆ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | ๕ นาที | นิติกร |
| ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลและผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาสั่งการ | ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน | ๓ วัน | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ส่งเรื่องให้กอง/ฝ่าย/หน่วยงาน ที่ถูก  ร้องเรียน | ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูก  ร้องเรียน | ๓ วัน | นิติกร |
| ติดตามความก้าวหน้ากับ กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด | ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน | ๑๕ วัน | นิติกร |
| กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ | กอง/ฝ่าย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ | - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน  - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน  - กรณีเรื่องที่กำหนดระยะเวลาติดตามเมื่อครบ กำหนด ทุก ๗ วัน | กอง/ฝ่าย  ที่ถูกร้องเรียน |
| ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพนทอง  - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งกอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม  - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพนทอง เสนอผู้บริหาร | ๓ วัน | กอง/ฝ่าย  ที่ถูกร้องเรียน |
| ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารท้องถิ่นตามลำดับชั้น | จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารท้องถิ่น |  | นิติกร |

**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง กอง/ฝ่าย /

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า

- เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปยัง กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

- เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่อง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงาน/กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน

(๔) กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน ส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีมีมูลให้กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนสำเนาแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

หากพบว่า มีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๖) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการ

- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ

- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน

(๘) กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบ

(๙) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพนทอง

- กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

- กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป

(๑๐) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทราบทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน

**๗. มาตรฐานคุณภาพงาน**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ผังงาน | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ |
| ๑ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน | ๕ นาที | ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ | ลงทะเบียนรับ  ด้วยความ  รวดเร็ว | นิติกร |
| ๒ | ตรวจสอบและจำแนกเรื่อง  ร้องเรียน | ๕ วัน | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า  - เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปยัง กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง  - เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่อง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ตรวจสอบความความรวดเร็วและถูกต้อง | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ๓ | ส่งเรื่องร้องเรียนให้กอง/ฝ่าย /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา | ๕ วัน | กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน | ตรวจสอบและ  ส่งเรื่องให้  หน่วยงานด้วย  ความรวดเร็ว  และถูกต้อง | นิติกร |
| ๔ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ติดตามความก้าวหน้ากับ กอง/ฝ่าย ที่  เกี่ยวข้อง | ๑๕ วัน | ติดตามความก้าวหน้ากับกอง/ฝ่าย  ที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน โดยการ  ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด | ติดตามด้วย  ความรวดเร็ว | นิติกร |
| ๕ | กอง/ฝ่าย /ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ | - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการ  - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ  - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน | กอง/ฝ่าย /ที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ทราบ ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสาเนาให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ทราบ | รายงานให้ตรงตามกำหนดและถูกต้อง | กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน |
| ๖ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | ๓ วัน | - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้ง กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม  - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป | วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน | กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน |
| ๗ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำรายงานผลข้อร้องเรียน | ๓ วัน | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อผู้บริหารท้องถิ่น | จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน | นิติกร |

**๘. ระบบติดตามและประเมินผล**

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโพนทองโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับ กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือ ผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**๙. แบบฟอร์มที่ใช้**

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

**ภาคผนวก**

**แบบรายงานความคืบหน้าการดาเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทาการทุจริตในภาครัฐ**

**เทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ ว/ด/ป ที่รับเรื่อง** | **ผู้กล่าวหา** | **ผู้ถูกกล่าวหา**  **ตำแหน่ง**  **ในขณะที่ถูกกล่าวหา** | **ข้อกล่าวหา** | **วันเวลา เกิดเหตุ** | **ที่เกิดเหตุ** | **ผลการดำเนินงานและความคืบหน้า** | | | | | |
| **ทาง อาญา** | **เอกสารอ้างอิง** | **ทางวินัย** | **เอกสารอ้างอิง** | **ทางปกครอง** | **เอกสารอ้างอิง** |
| ๑  รับเรื่องเมื่อ  ว/ด/ป | นาย......... | นาย.............  ตำแหน่ง........ | ......................... | วัน/เดือน/ปี | ที่.................  ตำบล...........  อำเภอ.........  จังหวัด......... | ส่ง ป.ป.ท.  หรือ  ส่ง ป.ป.ช. | หนังสือที่ .../....  ลง.................... | ตั้ง คกก.สอบวินัย | คำสั่งที่.../......  ลง.................. | ให้ย้ายจากตำแหน่งหน้าที่เดิม | คำสั่งที่.../......  ลง.................. |
| ๒  รับเรื่องเมื่อ  ว/ด/ป | นาย/นาง.................  โดย.................ผู้รับมอบอำนาจ | นาย.............  ตำแหน่ง........ | ......................... | วัน/เดือน/ปี | ที่.................  ตำบล...........  อำเภอ.........  จังหวัด......... | ส่ง พงส. สภ........... | หนังสือที่ .../....  ลง.................... | ตั้ง คกก.สอบวินัย | คำสั่งที่.../......  ลง.................. | ให้พักราชการ | คำสั่งที่.../......  ลง.................. |
| ๓ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |