



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

ของเทศบาลตำบลโพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

สารบัญ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๖
ภาคผนวก	
๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๗

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในส่วนราชการของเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล โพนทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบล โพนทอง ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริต ในส่วนราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบล โพนทอง จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่ศูนย์รับเรื่องช่วยเหลือประชาชน

กรณีที่ ๒ ส่งมาศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยตรง

กรณีที่ ๓ ส่งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพพหนอง อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพพหนอง อำเภอมืองกาฬสินธุ์

๔.๑ นายกเทศมนตรีตำบลโพพหนองเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดเทศบาลตำบลโพพหนองเป็นผู้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ

๔.๓ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลโพพหนองมีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นิติกรชำนาญการมีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๕ หน่วยงานในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพหนอง อำเภอมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๕ นาที	นิติกร
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลและผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาสั่งการ	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๓ วัน	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
ส่งเรื่องให้กอง/ฝ่าย/หน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	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 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน - กรณีเรื่องที่กำหนดระยะเวลาติดตามเมื่อครบ กำหนด ทุก ๗ วัน	กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพหนอง - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งกอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพหนอง 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 ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโพหนอง

- 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	ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว	นิติกร
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๕ วัน	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอหากพบว่า - เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปยังกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง - เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่อง/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนให้กอง/ฝ่าย / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๕ วัน	กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	นิติกร
๔	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ติดตามความก้าวหน้ากับกอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลาทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	นิติกร
๕	กอง/ฝ่าย /ที่ ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	- กรณีเรื่องปกติทั่วไปติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการ - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน	กอง/ฝ่าย /ที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ	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	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อผู้บริหารท้องถิ่น	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน	นิติกร
---	---	-------	---	------------------------------	--------

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโพพหนองโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับ กอง/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือนเพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ภาคผนวก

