



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร โทร ๐-๔๒๑๖-๓๗๖๕
ที่ สน.๕๖๓๐๑.๑๒/๑๕๙ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติและบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลได้ดำเนินการจัดทำและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภูให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูทราบ โดยยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในแต่ละภารกิจงานที่รับผิดชอบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนได้

ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุมัติเพื่อบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู รวมถึงอนุมัติให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานเทศบาล ลูกจ้างภายในเทศบาลตำบลโคกภูทราบและยึดถือปฏิบัติตามคู่มือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) กัญญา วัฒน
(นางสาวกัญญา วัฒน วิสมิตนันท์)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

..... เนตรพร วัฒน
(ลงชื่อ)

(นางสุกิตตรา เครือบุตตี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

..... วิวัฒนา รุ่งเรือง
(ลงชื่อ)

(นายวิวัฒนา รุ่งเรือง)
รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

..... ยงแสนภูมิ
(ลงชื่อ)

(นายยงแสนภูมิ ยังแสนภูมิ)
นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

งานนิติการ
เทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

งานนิติการ
เทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

สารบัญ

	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
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานให้แก่ผู้ร้องเรียนและบุคคลภายนอกได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลตำบลโคกภู

๑.๔ เพื่อให้การดำเนินการของเทศบาลตำบลโคกภูมีมาตรฐานและยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภู ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัติงานนี้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน โดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลมีหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต พร้อมทั้งติดตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการ ความ ทั้งยังจัดทำข้อเสนอแนะและรายงานผลให้แก่ผู้มีอำนาจได้ทราบ

๒.๒ กรณีการร้องเรียน แยกพิจารณาได้เป็น ๓ กรณี ดังนี้

๑. กรณีผู้ร้องเรียนร้องโดยตรงต่อเทศบาลตำบลโคกภู

๒. กรณีร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโคกภู/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัดสกลนคร

๓. กรณีร้องเรียนผ่านสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีการกระทำโดยทุจริตในส่วนราชการ เช่น การเรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อจูงใจให้ผู้นั้นกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าการนั้นชอบหรือไม่ชอบด้วยหน้าที่

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำโดยทุจริตในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโคกภู

๑. นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู มีหน้าที่พิจารณาและสั่งการตามที่ได้รับรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

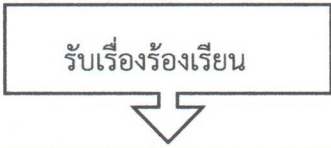
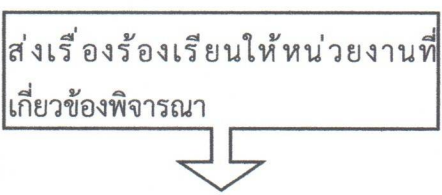
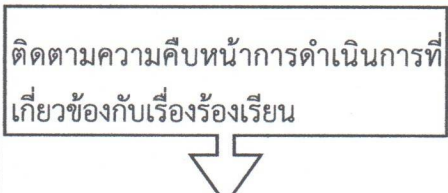
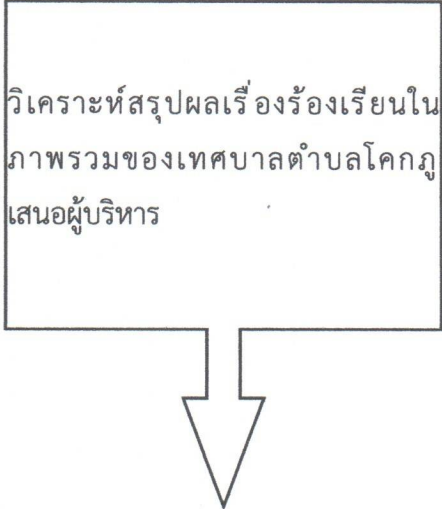
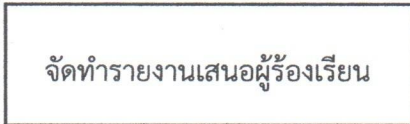
๒. ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน มีหน้าที่ชี้แจงและอธิบายกรณีตามที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดหน่วยงานตนถูกร้องเรียนการทุจริต และรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการชี้แจงและติดตามกรณีตามข้อร้องเรียนต่อนิติกร เพื่อให้นิติกรดำเนินการรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่อไป

๕. (Work Flow) กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู

ขั้นตอนการทำงาน (work flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	 <pre> graph TD A[รับเรื่องร้องเรียน] --> B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] </pre>	๕ นาที	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารทราบ หากพบว่าเรื่อง เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใดให้ส่ง เรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบ ทางหนึ่งด้วย	 <pre> graph TD B[ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน] --> C[ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา] </pre>	๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล	 <pre> graph TD C[ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา] --> D[ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน] </pre>	๓ วัน	สำนัก/กองที่ ถูก ร้องเรียน
ติดตามความคืบหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลาซึ่ง ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	 <pre> graph TD D[ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน] --> E[วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู] </pre>	๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผลความคืบหน้าในภาพรวมของ เทศบาลตำบลโคกภู - กรณี หากพบ ข้อมูล ไม่ ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ ดำเนินการสรุป เสนอผู้บริหารต่อไป	 <pre> graph TD E[วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู] --> F[จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ] </pre>	๒ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	 <pre> graph TD F[จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน] </pre>	๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเรียนให้งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ให้งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
๒. งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย
๓. หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล
๔. งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบการกระทำความผิด เช่น ความผิดทางอาญา/วินัย/ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
๕. พิจารณาข้อร้องเรียน
 - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับพร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
๖. งานนิติการ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
 - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน
 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
๗. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัดกองใด ให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลาโดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติกร ดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์ได้้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล
๖	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และรายงานให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา	งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ภาคผนวก

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

สำนัก/กอง.....

เทศบาลตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

ลำดับ ว/ด/ป ที่รับเรื่อง	ผู้ถูกกล่าวหา	ผู้ถูกกล่าวหาใน ขณะที่ถูก กล่าวหา	ข้อกล่าวหา	วันเวลาเกิดเหตุ	ที่เกิดเหตุ	ผลการดำเนินงานและความคืบหน้า					
						ทางอาญา	เอกสารอ้างอิง	ทางวินัย	เอกสารอ้างอิง	ทางปกครอง	เอกสารอ้างอิง
๑. รับเรื่อง เมื่อ.....	นาย/นาง/นางสาว (กรณีเปิดเผยชื่อ).	นาย/นาง/ นางสาว ตำแหน่ง		วัน/เดือน/ปี	ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....	ส่งป.ป.ท. หรือส่งป.ป.ช. ส่ง พงส.สภ	หนังสือที่/..... ลงวันที่.....	ตั้งคณะกรรมการ สอบวินัย	คำสั่งที่...../..... ลงวันที่.....		คำสั่งที่...../ ลงวันที่.....
๒. รับเรื่อง เมื่อ.....	นาย/นาง/นางสาว (กรณีเปิดเผยชื่อ).	นาย/นาง/ นางสาว ตำแหน่ง		วัน/เดือน/ปี	ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....	ส่งป.ป.ท. หรือส่งป.ป.ช. ส่ง พงส.สภ	หนังสือที่/..... ลงวันที่.....	ตั้งคณะกรรมการ สอบวินัย	คำสั่งที่...../..... ลงวันที่.....		คำสั่งที่...../ ลงวันที่.....
๓. รับเรื่อง เมื่อ.....	นาย/นาง/นางสาว (กรณีเปิดเผยชื่อ).	นาย/นาง/ นางสาว ตำแหน่ง		วัน/เดือน/ปี	ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....	ส่งป.ป.ท. หรือส่งป.ป.ช. ส่ง พงส.สภ	หนังสือที่/..... ลงวันที่.....	ตั้งคณะกรรมการ สอบวินัย	คำสั่งที่...../..... ลงวันที่.....		คำสั่งที่...../ ลงวันที่.....
๔. รับเรื่อง เมื่อ.....	นาย/นาง/นางสาว (กรณีเปิดเผยชื่อ).	นาย/นาง/ นางสาว ตำแหน่ง		วัน/เดือน/ปี	ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....	ส่งป.ป.ท. หรือส่งป.ป.ช. ส่ง พงส.สภ	หนังสือที่/..... ลงวันที่.....	ตั้งคณะกรรมการ สอบวินัย	คำสั่งที่...../..... ลงวันที่.....		คำสั่งที่...../ ลงวันที่.....