



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลโคกภู โทร ๐-๔๒๑๖-๓๗๖๕

ที่ สน.๕๖๓๐๘.๐๒/๑๐๖

วันที่ ๒๐ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติและบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูทราบ โดยยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในแต่ละภารกิจงานที่รับผิดชอบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนได้

ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุมัติเพื่อบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู รวมถึงอนุมัติให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานเทศบาล ลูกจ้างภายในเทศบาลตำบลโคกภูทราบและยึดถือปฏิบัติตามคู่มือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) กิตติคุณ วัฒน
(นางสาวกัญญรัตน์ วิสมิตนันท์)
นิติกรปฏิบัติการ

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ) จำเอก.....

(เดชณรงค์ เกษวิทย์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

(☒) เห็นชอบ

() ไม่เห็นชอบเพราะ.....

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ).....

(นายวัฒนา รุ่งเรือง)

รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ)..... วิภาดา
(นายวิภาดา ผาใต้)
ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(☒) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติเพราะ.....

(ลงชื่อ)..... ยุทธพล
(นายยุทธพล ยังแสนภู)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
ของเทศบาลตำบลโคกภู
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

งานนิติการ

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลตำบลโคกภู

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	
๑. 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 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต 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 การเรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อจูงใจให้ผู้นั้นกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าการนั้นชอบหรือไม่ชอบด้วยหน้าที่

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำโดยทุจริตในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลโคกภู

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลโคกภู

๑. นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู มีหน้าที่พิจารณาและสั่งการตามที่ได้รับรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

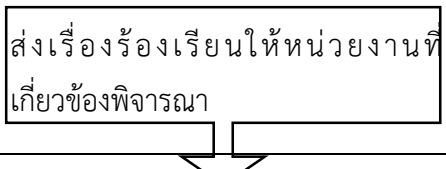
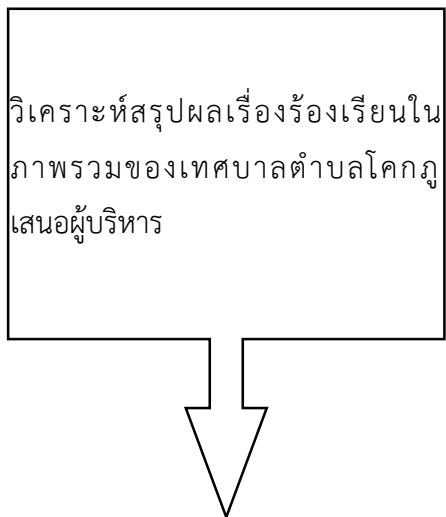
๒. ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกราชเลเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

๓. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกราชเลเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดของผู้ที่ถูกร้องเรียน มีหน้าที่ชี้แจงและอธิบายกรณีตามที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดหน่วยงานตนถูกร้องเรียนการทุจริต และรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการชี้แจงและติดตามกรณีตามข้อร้องเรียนต่อนิติกร เพื่อให้นิติกรดำเนินการรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่อไป

๕. (Work Flow) กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลโคกภู

ขั้นตอนการทำงาน (work flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ		๕ นาที	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารทราบ หากพบว่าเรื่อง เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใดให้ส่ง เรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบ ทางหนึ่งด้วย		๑ วัน	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล		๓ วัน	สำนัก/กองที่ถูก ร้องเรียน
ติดตามความคืบหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ดดยมีกำหนดระยะเวลาซึ่ง ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		๑๕ วัน	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผลความคืบหน้าในภาพรวมของ เทศบาลตำบลโคกภู - กรณี หากพบ ข้อมูล ไม่ ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติ การ กองวิชาการและแผนงาน ดำเนินการสรุปเสนอผู้บริหาร ต่อไป		๒ วัน	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ		๓ วัน	งานนิติการ กอง วิชาการ และ แผนงาน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเรียนให้งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ให้งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

๑. งานนิติการ กองวิชาการและแผนงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
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	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคคลกรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงาน กอง ต่าง ๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กอง ที่ถูก ร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลาโดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลโคกภู - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ กองวิชาการและแผนงานดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน
๖	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และรายงานให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา	งานนิติการ กองวิชาการและ แผนงาน

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ภาคผนวก

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

สำนัก/กอง.....เทศบาลตำบลโคกภู

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.สก	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.สก	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.สก	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.สก	หนังสือที่/ ลงวันที่.....	ตั้งคณะกรรมการ สอบวินัย	คำสั่งที่...../ ลงวันที่.....		คำสั่งที่...../ ลงวันที่.....