



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

งานนิติการ

สำนักปลัด อบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานใน การจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของ อบต. เป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่ง อบต. ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของ อบต. ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

สารบัญ

	หน้า
๑.วัตถุประสงค์	๑
๒.ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕.ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖.ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๗.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘.มาตรฐานคุณภาพงาน	๔
๙.ระบบติดตามประเมินผล	๔

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน ที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมายได้ผลผลิต หรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็น ทีม และใช้ประกอบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือ ผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่เพื่อขอรับการรับบริการที่ตรงกับความ ต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเรือ

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ให้มี มาตรฐาน และถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มี ความ รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงาน นิติการ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน และดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจน ได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒. ปลัด อบต. เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณี ของเจ้าหน้าที่ ของรัฐ กระทำการทุจริต

๓. หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียน การทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ช่องทางการร้องเรียน

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ และปลัด อบต.

(๒) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เบอร์ ๐๗๗-๓๕๑๒๒๖

(๓) โทรสารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เบอร์ ๐๗๗-๓๕๑๓๒๓

(๔) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

(๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ www.tharua-sao.go.th

(๖) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เลขที่ ๒๒/๒ ตำบลท่าเรือ อำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๔๐

๕.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผู้เข้ามาร้องเรียนโดยตรง

กรณีที่ ๒ ส่งมาจาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ /จังหวัด

กรณีที่ ๓ ส่งมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. ส.ต.ง. เป็นต้น

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตาม ช่องทางต่างๆ	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	งานนิติการ
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่า เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้น รับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	งานนิติการ
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	สำนัก/กองที่ถูก ร้องเรียน

ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดย ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติการ
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	งานนิติการ
จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติการ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ งานนิติการ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ ให้งานนิติการ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย

(๓) หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล

(๔) งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีข้อผิดพลาด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๕) พิจารณาข้อร้องเรียน

- กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

(๖) งานนิติการ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการ และทุกๆ ๓๐ วัน
- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ และทุกๆ ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมรายงานให้ผู้บริหาร รับทราบ

๘. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วย ความรวดเร็ว	งานนิติการ
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ
๓	เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือเสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติการ
๖	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน และรายงานให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา	งานนิติการ

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ จะดำเนินการประสานงาน เบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่อง ร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น