



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรหมานนิคม โทร. ๐๔๒-๗๗๔๑๑๕

ที่ สน.๕๒๒๐๑/

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติและบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานนิคม

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรหมานนิคม เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรหมานนิคม โดยยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในแต่ละภารกิจงานที่รับผิดชอบ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรหมานนิคมที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนได้

ข้อพิจารณา

เห็นความอนุมัติเพื่อบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรหมานนิคมรวมถึงอนุมัติให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานเทศบาล ลูกจ้างภายในเทศบาลตำบลพรหมานนิคม และยึดถือปฏิบัติตามคู่มือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นายกฤษณะ หลอดเณร)

นิติการชำนาญการ

(ลงชื่อ).....

(นางชนิษฐา สุดแสนห์)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลพรหมานนิคม

(ลงชื่อ).....

(นายทวีศิลป์ สุดแสนห์)

ปลัดเทศบาลตำบลพรหมานนิคม

(ลงชื่อ).....

(นายธณินวัฒน์ โมรรารักษ์)

นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานนิคม



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลพรณานิคม

อำเภอพรณานิคม 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	
๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรหมานิคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรหมานิคม

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานให้แก่ผู้ร้องเรียนและบุคคลภายนอกได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลพรหมานิคม

๑.๔ เพื่อให้การดำเนินการของเทศบาลตำบลพรหมานิคมมีมาตรฐานและยึดถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรหมานิคม ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัติงานนี้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน โดยงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต พร้อมทั้งติดตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนการความ ทั้งยังจัดทำข้อเสนอแนะและรายงานผลให้แก่ผู้มีอำนาจได้ทราบ

๒.๒ กรณีการร้องเรียน แยกพิจารณาได้เป็น ๓ กรณี ดังนี้

๑. กรณีผู้ร้องเรียนร้องโดยตรงต่อเทศบาลตำบลพรหมานิคม

๒. กรณีร้องเรียนผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพรหมานิคม/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด
สกลนคร

๓. กรณีร้องเรียนผ่านสำนักปราชญ์การทุจริต สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการในกรณีการกระทำโดยทุจริตในส่วนราชการ เช่น การเรียกหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อจูงใจให้ผู้นั้นกระทำการหรือไม่กระทำการอย่างใดในตำแหน่ง ไม่ว่าการนั้นชอบหรือมิชอบด้วยหน้าที่ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำโดยทุจริตในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรหมานิคม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลพรหมานิคม

๑. นายกเทศมนตรีตำบลพรหมานิคม มีหน้าที่พิจารณาและสั่งการตามที่ได้รับรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

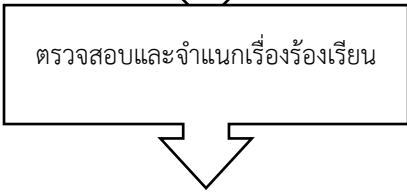
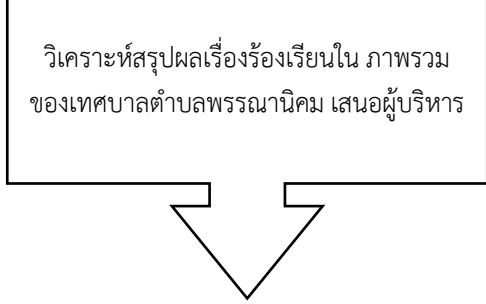
๒. ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกราชเลียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต

๓. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรอกราชเลียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดของผู้ที่ถูกร้องเรียนมีหน้าที่ชี้แจงและอธิบายกรณีตามที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดหน่วยงานตนถูกร้องเรียนการทุจริต และรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการชี้แจงและติดตามกรณีตามข้อร้องเรียนต่อนิติกร เพื่อให้นิติกรดำเนินการรายงานต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่อไป

๕. (Work Flow) กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลพรหมานิคม

ขั้นตอนการทำงาน (work flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ		๕ นาที	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใดให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบ ทางหนึ่งด้วย		๑ วัน	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล		๓ วัน	สำนัก/กองที่ ถูก ร้องเรียน
ติดตามความคืบหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีกำหนดระยะเวลาซึ่งประสานเบื้องต้นให้ส่ง ภายในระยะเวลาที่กำหนด		๑๕ วัน	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลพรหมานิคม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วนงานนิติการกองวิชาการ และแผนงานดำเนินการสรุปเสนอผู้บริหารต่อไป		๒ วัน	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล
จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ		๓ วัน	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องเรียนให้งานนิติการฝ่ายปกครอง ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการฝ่ายปกครอง ให้งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน
ดังนี้

๑. งานนิติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
๒. งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่อง
เกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบ
ทางหนึ่งด้วย
๓. หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล
๔. งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบการกระทำ
ความผิด 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 พร้อมรายงานให้ผู้บริหาร

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน		ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตาม ช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับ ด้วยความ รวดเร็ว	งานนิติการ
๒	ตรวจสอบและจำแนก เรื่องร้องเรียน		ตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ร้องเรียน นำเสนอผู้บริหาร รับทราบหากพบว่า เรื่อง เกี่ยวกับบุคคลกรในสังกัด กอง ใดให้ส่งเรื่องไปที่หัวหน้าสำนัก/ ผู้อำนวยการ กองนั้นรับทราบทางหนึ่ง ด้วย	ตรวจสอบความ รวดเร็ว และ ถูกต้อง	งานนิติการ
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พิจารณา		หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล	ตรวจสอบและส่ง เรื่องให้ หน่วยงานด้วย ความรวดเร็ว และถูกต้อง	สำนัก/กองที่ถูก ร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้า การดำเนินการที่ เกี่ยวข้อง		ติดตามความก้าวหน้ากับ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดยมี กำหนดระยะเวลาโดย ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่ กำหนด	ติดตามด้วยความ รวดเร็ว	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่อง ร้องเรียนใน ภาพรวม ของเทศบาลตำบล พรหมานิคม เสนอ ผู้บริหาร		ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผล การ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และผลความคืบหน้าในภาพรวมของ เทศบาลตำบลพรหมานิคม - กรณี หากพบข้อมูลไม่ ครบถ้วนหรือ มีข้อสงสัย แจ้ง หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียนเพื่อ ขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งาน นิติกร ดำเนินการสรุป เสนอรายงานให้ ผู้บริหาร ต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่าง ถูกต้องและ ครบถ้วน และ รายงานตรงตาม กำหนด	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล
๖	จัดทำรายงานเสนอผู้ ร้องเรียน		จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ ถูกต้อง ครบถ้วน และรายงานให้ ตรง ตามกำหนด ระยะเวลา	งานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตงานนิติการจะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ภาคผนวก

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

สำนัก/กอง.....เทศบาลตำบลพรณานิคม

ลำดับ ว/ด/ป ที่รับเรื่อง	ผู้ถูกร้อง	ผู้ถูกร้อง ขณะที่ถูกร้อง	ข้อร้องเรียน	วันเวลาเกิด เหตุ	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.....

