



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๖. Work Flow กระบวนการ	๓
๗. มาตรฐานคุณภาพ	๔
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๕
๙. เอกสารอ้างอิง	๕
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๕

คู่มือการปฏิบัติงานคู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ทราบกระบวนการงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน ตรวจสอบและจำแนกเรื่องซึ่งงานนิติการ สังกัด สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ทำหน้าที่หลักในการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ โดยงานนิติการ สังกัด สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติตลอดจนรวบรวมปัญหาข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียนแบ่งได้ ๒ กรณี ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนมาที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์โดยตรง
- ๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๔.๑ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์เป็นผู้รับทราบรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

- ๔.๒ ปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาถ้อยคำของขอร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ
- ๔.๓ ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยคำของขอร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น
- ๔.๔ งานนิติการ มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการขอร้องเรียนการทุจริต
- ๔.๕ งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน
- ๔.๖ ส่วนราชการเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อขอร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ กระทำการทุจริตในเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนทุจริต ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ๖.๑ งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
- ๖.๒ งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใด และดำเนินการหนังสือเสนอ หากพบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคคลและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่
- ๖.๓ งานการเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน
- ๖.๔ ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน
 - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนสำเนาแจ้งให้งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๖.๕ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีข้อผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
- ๖.๖ งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
 - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุก ๆ ๓๐ วัน
 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญ ติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุก ๆ ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเรื่องเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
- ๖.๗ ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งงานนิติการ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
- ๖.๘ ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้งานนิติการทราบ
- ๖.๙ งานนิติการ ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
 - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
 - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป
- ๖.๑๐ งานนิติการ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และส่งให้สำนักงาน ป.ป.ท. ดำเนินการสรุปในภาพรวมของประเทศ

๖. (Work Flow) กระบวนการงาน

ชื่อกระบวนการงาน : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ	งานนิติกร รับเรื่อง	๕ นาที	งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบและจำแนก เรื่องร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน	ส่งเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	นักทรัพยากรบุคคล งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้า การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง งานนิติกร ทุกวันที่ ๕ ของทุกเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้งานนิติกรทราบ	ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานแจ้งให้ งานนิติกร	- กรณีปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน - กรณีเร่งด่วนหรือ สำคัญที่ส่งผล กระทบในวงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
งานนิติกร ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและควมคืบหน้าในภาพรวม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติกร ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป - งานนิติกร ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	งานนิติกร วิเคราะห์สรุปผล เรื่องร้องเรียนในภาพรวม	๗ วัน	งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานนิติกร จัดทำรายงานเสนอสำนักงานป.ป.ท.	งานนิติกร จัดทำรายงาน เสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	๗ วัน	งานนิติกร เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๗. มาตรฐานคุณภาพ

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	งานนิติการ รับเรื่อง	๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ	ลงทะเบียนรับด้วย ความรวดเร็ว	งานนิติการ
๒.	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการ ในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบ ความรวดเร็ว และถูกต้อง	งานนิติการ
๓.	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและ ส่งเรื่องให้ส่วนราชการด้วย ความรวดเร็ว และถูกต้อง	นักทรัพยากรบุคคล งานนิติการ
๔.	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่ กำหนด	ติดตาม ด้วย ความรวดเร็ว	งานนิติการ
๕.	ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานแจ้งให้กับงานนิติการ	- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐ - ๖๐ วัน - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ๑๕ - ๓๐ วัน	ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง งานนิติการ วันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้งานนิติการทราบ	รายงานให้ตรงตามกำหนด และถูกต้อง	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๖.	งานนิติการ วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวม	๒ วัน	งานนิติการ ดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าในภาพรวม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป งานนิติการ ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	วิเคราะห์ได้ อย่างถูกต้อง และครบถ้วน	งานนิติการ
๗.	งานนิติการ จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	๒ วัน	งานนิติการ จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	จัดทำรายงานให้ ถูก ต้อง ครบถ้วน	งานนิติการ

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๑๐. เอกสารอ้างอิง

ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) , สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ