

คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต



ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
๑.วัตถุประสงค์	๑
๒.ขอบเขต	๑
๓.คำจำกัดความ	๑
๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕.Work Flow กระบวนการ	๒
๖.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗.มาตรฐานคุณภาพงาน	๔
๘.ระบบติดตามประเมินผล	๕
๙.เอกสารอ้างอิง	๖
ภาคผนวก	
๑.ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๗
๒.รายชื่อผู้จัดทำ	๘

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

๑.วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือ การบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงาน เป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอายุเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความ ต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์ปชั่นในส่วนราชการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การ บริหารส่วนตำบลสำโรงให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒.ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัติครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์ปชั่นตรวจสอบและจำแนกเรื่องซึ่ง ศปท. องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ทำหน้าที่หลักในการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริต คอร์ปชั่นในส่วนราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ ศปท.องค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและ จัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่กองกลาง สปค.จ่ายงาน กรณีที่ ๒ ส่งมา ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงโดยตรง กรณีที่ ๓ ส่งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน โดยตรง

๓.คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์ปชั่นในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใดเป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์ปชั่นในหน่วยงานราชการดำเนินกา ร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง)

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโพง

๔.๑ นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำโพงเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณี
ของส่วนราชการ

๔.๓ ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียน
การทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อ
ร้องเรียนการทุจริต

๔.๕ งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน

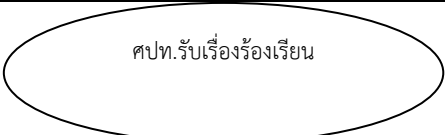
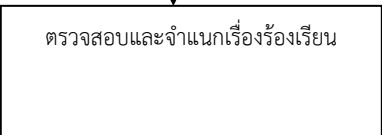
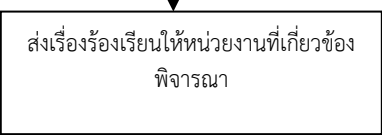
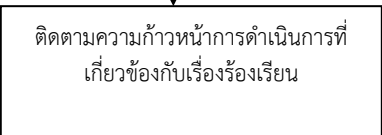
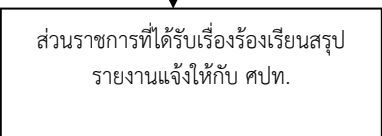
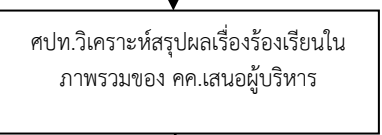
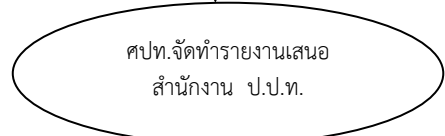
๔.๖ ส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโพงรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อ
ร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง กระทำการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง

๕.(Work Flow) กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนก ทุจริตฯ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ		๕ นาที	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.อบต.สำโรง
ศปท.อบต.สำโรง ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่		๓ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.อบต.สำโรง
งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน		๓ วัน	เจ้าพนักงานธุรการ ศปท.อบต. สำโรง
ศปท.อบต.สำโรง ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด		๑๕ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.อบต.สำโรง
ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศปท.วันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท.ทราบ		-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ วงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
ศปท.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าในภาพรวม -กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณีข้อมูลครบถ้วน ศปท.ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท.ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหาร ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน		๒ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.อบต.สำโรง
ศปท.จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.		๒ วัน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.อบต.สำโรง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และติดตาม เปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน... ทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) ศปท.อบต.ลำโรง รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) ศปท.อบต.ลำโรง ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า-เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่

(๓) งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการถูกร้องเรียน

(๔) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน

-กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

-กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน

สำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหากพบว่ามี ความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

(๖) ศปท.ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วัน ทำการและทำฯ ๓๐ วัน

-กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วัน ทำการและทำฯ ๑๕ วัน

-กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ปฏิบัติการฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

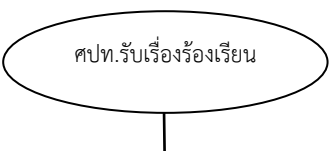
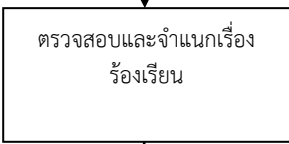
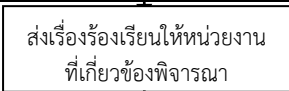

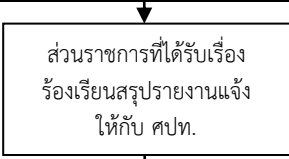
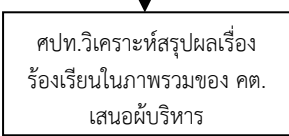

(๘) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ

(๙) ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

(๑๐) ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันวันที่ ๑๐ ของเดือน และส่งให้สำนักงาน ป.ป.ท.ในฐานะ

เลขานุการ ดำเนินการสรุปในภาพรวมของประเทศรายงานส่งให้คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบ และรายงาน ครม.

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow chart)	ระยะเวลา	ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๕ นาที	ผู้ ส่งเรื่องเรื่องการทุจริตตาม ช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วยความ รวดเร็ว	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท. อบต.สำโรง
๒.		๓ วัน	ศปท.อบต.สำโรง ตรวจสอบและ จำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากพบว่าเรื่อง เกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการใน สังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบความรวดเร็วและ ถูกต้อง	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท. อบต.สำโรง
๓.		๓ วัน	งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่ง เรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ ส่วนราชการด้วยความ รวดเร็วและถูกต้อง	เจ้าพนักงาน ธุรการ ศปท. อบต.สำโรง
๔.		๑๕ วัน	ศปท.อบต.สำโรง ติดตาม ความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลาทุก วันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสาน เบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท. อบต.สำโรง
๕.		-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือ สำคัญที่ส่งผลกระทบ ในวงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน	ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงาน ตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศปท. วันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผล การจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ	รายงานให้ตรงตามกำหนด และถูกต้อง	หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน
๖.		๒ วัน	ศปท.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และความคืบหน้าในภาพรวม -กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมี ข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณีข้อมูลครบถ้วน ศปท.ดำเนินการ สรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท.ดำเนินการเสนอรายงาน ผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.อบต. สำโรง
๗.		๒ วัน	ศปท.จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	จัดทำรายงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.อบต. สำโรง

๘.ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศปท.องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙.เอกสารอ้างอิง

คู่มือแนวทางการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ,สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๑๐.แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

