



คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual )

กระบวนการ การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

ของ เทศบาลเมืองตากใบ

อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

งานนิติการ

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองตากใบ

## สารบัญ

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

### ภาคผนวก

|                    |
|--------------------|
| ๑.ตัวอย่างแบบฟอร์ม |
|--------------------|

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลเมืองตากใบ

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ระบอบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่เพื่อขอรับการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของเทศบาลเมืองตากใบ

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองตากใบ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองตากใบ ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

#### ๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน และดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผู้เข้ามาร้องเรียนโดยตรง กรณีที่ ๒ ส่งมาจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ /จังหวัด กรณีที่ ๓ ส่งมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เป็นต้น

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองตากใบ

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลเมืองตากใบ

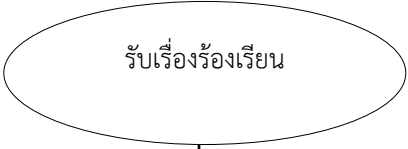
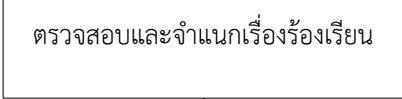
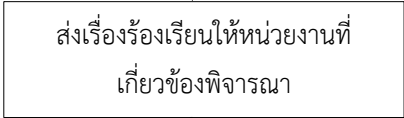
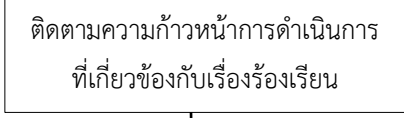
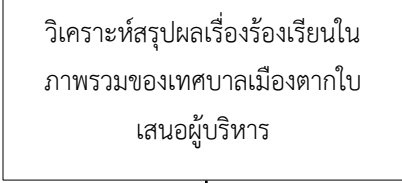
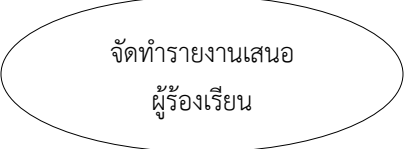
๑. นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
๒. ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่ ของรัฐกระทำการทุจริต
๓. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น
๔. นิติกรชำนาญ มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต
๕. หน่วยงานในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

## ๕.( Work Flow ) กระบวนการงาน

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ฯของเทศบาลเมืองตากใบ

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

| ขั้นตอนการทำงาน<br>( Work Flow )                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผังงาน<br>(Flow Chart)                                                               | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------|
| ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    | ๕ นาที   | งานนิติการ<br>กองวิชาการและ<br>แผนงาน |
| ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน<br>นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่า<br>เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด<br>ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้น<br>รับทราบทางหนึ่งด้วย                                                                                                                                                            |    | ๑ วัน    | งานนิติการ<br>กองวิชาการและ<br>แผนงาน |
| หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง<br>ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง<br>ข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                        |   | ๓ วัน    | สำนัก/กองที่ถูก<br>ร้องเรียน          |
| ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดย<br>ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่<br>กำหนด                                                                                                                                                                                                                 |  | ๑๕ วัน   | งานนิติการ<br>กองวิชาการและ<br>แผนงาน |
| ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ<br>ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ<br>ผลความคืบหน้าในภาพรวมของ<br>เทศบาลเมืองตากใบ<br>-กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมี<br>ข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน<br>เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม<br>- กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ กอง<br>วิชาการและแผนงาน ดำเนินการสรุป<br>เสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป |  | ๒ วัน    | งานนิติการ<br>กองวิชาการและ<br>แผนงาน |
| จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | ๓ วัน    | งานนิติการ<br>กองวิชาการและ<br>แผนงาน |

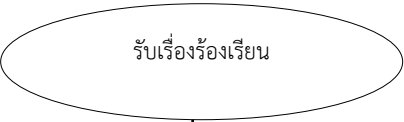
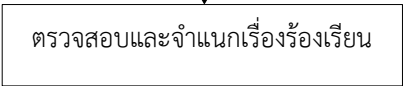
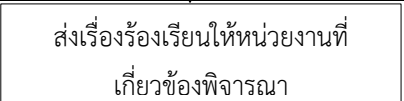
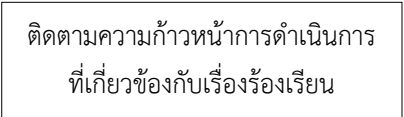
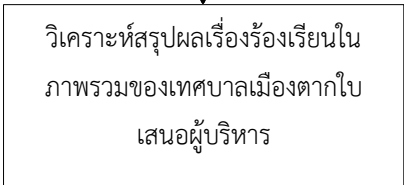
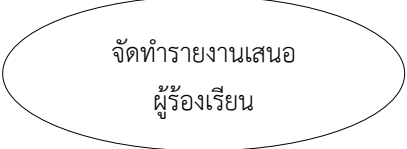
## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ให้งานนิติการ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (๑) งานนิติการ กองวิชาการและแผนงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- (๒) งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย
- (๓) หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล
- (๔) งานนิติการดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
- (๕) พิจารณาข้อร้องเรียน
  - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
  - 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<br>(Flow Chart)                                                              | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                           | มาตรฐาน<br>คุณภาพงาน                                                     | ผู้รับผิดชอบ                          |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| ๑     |    | ๕ นาที   | ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ                                                                                                                                                                                                                                                       | ลงทะเบียนรับด้วย<br>ความรวดเร็ว                                          | งานนิติการ<br>กองวิชาการ<br>และแผนงาน |
| ๒     |    | ๑ วัน    | ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย                                                                                                                                               | ตรวจสอบความ<br>รวดเร็วและถูกต้อง                                         | งานนิติการ<br>กองวิชาการ<br>และแผนงาน |
| ๓     |    | ๓ วัน    | หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                     | ตรวจสอบและส่ง<br>เรื่องให้หน่วยงาน<br>ด้วยความรวดเร็ว<br>และถูกต้อง      | สำนัก/กองที่ถูก<br>ร้องเรียน          |
| ๔     |    | ๑๕ วัน   | ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด                                                                                                                                                                                                  | ติดตามด้วยความ<br>รวดเร็ว                                                | งานนิติการ<br>กองวิชาการ<br>และแผนงาน |
| ๕     |  | ๒ วัน    | ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลเมืองตากใบ<br>-กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม<br>- กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป | วิเคราะห์ได้อย่าง<br>ถูกต้องและครบถ้วน<br>และรายงานตรงตาม<br>กำหนด       | งานนิติการ<br>กองวิชาการ<br>และแผนงาน |
| ๖     |  | ๓ วัน    | จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียนทราบ                                                                                                                                                                                                                                                                         | จัดทำรายงานให้<br>ถูกต้องครบถ้วน และ<br>รายงานให้ตรงตาม<br>กำหนดระยะเวลา | งานนิติการ<br>กองวิชาการ<br>และแผนงาน |

#### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

#### ๙. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการปฏิบัติงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม,คู่มือแนวทางการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ,ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

#### ๙.แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ภาคผนวก



แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ  
สำนัก/กอง.....เทศบาลเมืองตากใบ

[illegible]