



คู่มือการปฏิบัติงาน  
(Work Manual)

กระบวนการงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต  
ของ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สิงหาคม ๒๕๖๐

## 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
๙. เอกสารอ้างอิง	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๗
๒. รายชื่อผู้จัดทำ	๗

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม ทราบกระบวนการงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

#### ๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่ง ศปท. ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ โดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ ศปท. จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่กองกลาง สปค.จ่ายงาน กรณีที่ ๒ ส่งมาศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยตรง กรณีที่ ๓ ส่งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

#### ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียนได้

**หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงคมนาคม

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม

๔.๑ รองปลัดกระทรวงคมนาคมด้านอำนวยการเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ผู้ช่วยปลัดกระทรวงคมนาคมเป็นผู้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริต  
ในกรณีของส่วนราชการ

๔.๓ หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบมีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลับกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

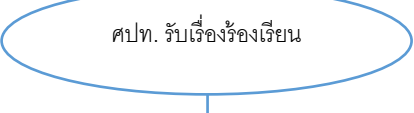
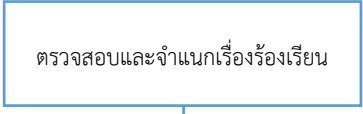
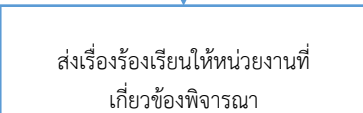
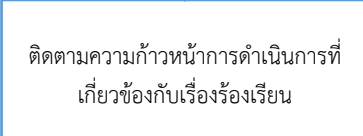
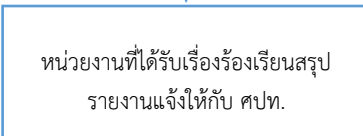
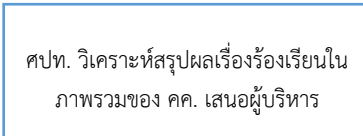
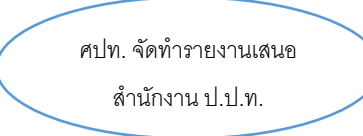
๔.๕ หน่วยงานในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. (Work Flow) กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ		๕ นาที	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.
ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับ บุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่กอง การเจ้าหน้าที่ ถ้าในกรณีเรื่องเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจในสังกัดให้ส่งเรื่อง ไปที่สำนักตรวจราชการ		๓ วัน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.
หน่วยงานกองการเจ้าหน้าที่และสำนักตรวจ ราชการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน		๓ วัน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.
ศปท. ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของ เดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่ กำหนด		๑๕ วัน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.
หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติ และสรุปรายงานส่ง ศปท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และ แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ		- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน - กรณีเรื่องด่วนหรือ สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ วงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน - กรณีเรื่องที่กำหนด ระยะเวลาติดตามเมื่อ ครบกำหนด ทุก ๗ วัน	หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน
ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าใน ภาพรวมของกระทรวงคมนาคม - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศปท. ดำเนินการสรุปเสนอ รายงานต่อไป ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวัน ที่ ๑๐ ของเดือน		๒ วัน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.
ศปท. จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.		๓ วัน	นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน ศปท.

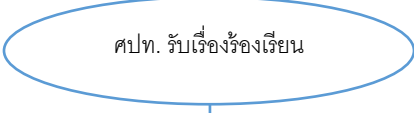
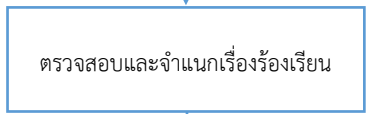
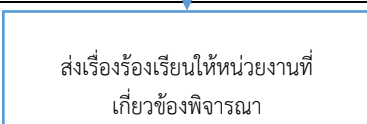
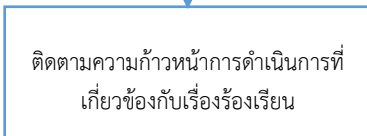
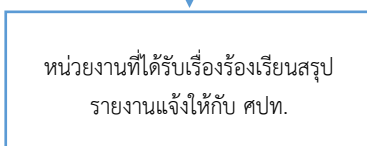
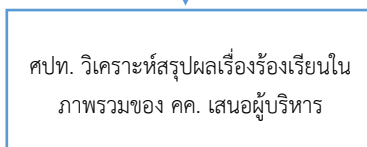
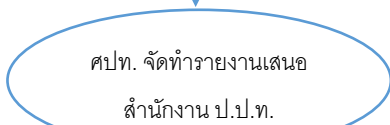
## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (๑) ศปท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า
  - เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่กองการเจ้าหน้าที่
  - เรื่องเกี่ยวกับในงาานรัฐวิสาหกิจในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่สำนักตรวจราชการ
- (๓) หน่วยงานกองการเจ้าหน้าที่และสำนักตรวจราชการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
  - (๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน
    - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
    - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนสำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน
  - (๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากพบว่า มีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
- (๖) ศปท. ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
  - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน
  - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน
  - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
- (๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ปฏิบัติการฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
- (๘) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ
- (๙) ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของกระทรวงคมนาคม
  - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
  - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ปฏิบัติการฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป
- (๑๐) ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที ๑๐ ของเดือน และส่งให้สำนักงาน ป.ป.ท. ในฐานะเลขานุการ ดำเนินการสรุปในภาพรวมของประเทศรายงานส่งให้คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบและรายงาน ครม.

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.
๒.		๓ วัน	ศปท. ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่กองการเจ้าหน้าที่ ถ้าในกรณีเรื่องเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่สำนักตรวจราชการ	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.
๓.		๓ วัน	หน่วยงานกองการเจ้าหน้าที่และสำนักตรวจราชการ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.
๔.		๑๕ วัน	ศปท. ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.
๕.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน</li> <li>- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน</li> <li>- กรณีเรื่องที่กำหนดระยะเวลาติดตามเมื่อครบกำหนด ทุก ๗ วัน</li> </ul>	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง ศปท. ทุกวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท. ทราบ	รายงานให้ตรงตามกำหนดและถูกต้อง	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
๖.		๒ วัน	ศปท. ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของกระทรวงคมนาคม - กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน ศปท. ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ศปท. ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.
๗.		๓ วัน	ศปท. จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศปท.

#### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต ศปท. จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

#### ๙. เอกสารอ้างอิง

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

#### ๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ



ภาคผนวก

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ส่วนราชการ.....

ลำดับ ว/ด/ป ที่รับ เรื่อง	ผู้กล่าวหา	ผู้ถูกกล่าวหา ตำแหน่งในขณะ ที่ถูกกล่าวหา	ข้อกล่าวหา	วันเวลา เกิดเหตุ	ที่เกิดเหตุ	ผลการดำเนินงานและความคืบหน้า					
						ทาง อาญา	เอกสารอ้างอิง	ทาง วินัย	เอกสารอ้างอิง	ทาง ปกครอง	เอกสารอ้างอิง
1  รับเรื่อง เมื่อ ว/ด/ป	นาย.....	นาย..... ตำแหน่ง.....	.....	วัน/เดือน/ปี	ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....	ส่ง ป.ป.ท. หรือ ส่ง ป.ป.ช.	หนังสือที่ .../.... ลง.....	ตั้ง คกก. สอบวินัย	คำสั่งที่.../..... ลง.....	ให้ย้าย จาก ตำแหน่ง หน้าที่เดิม	คำสั่งที่.../..... ลง.....
2  รับเรื่อง เมื่อ ว/ด/ป	กรม..... โดย..... ผู้รับมอบอำนาจ	นาย..... ตำแหน่ง.....	.....	วัน/เดือน/ปี	ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....	ส่ง พงส. สภ.....	หนังสือที่ .../.... ลง.....	ตั้ง คกก. สอบวินัย	คำสั่งที่.../..... ลง.....	ให้พัก ราชการ	คำสั่งที่.../..... ลง.....
3											

**หมายเหตุ :** ให้ส่วนราชการลงรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดที่รับไว้และยังอยู่ระหว่างดำเนินการและเรื่องที่ได้รับใหม่ ให้ปรากฏความคืบหน้าของผลการดำเนินงานและสถานะของเรื่องในปัจจุบันพร้อมหลักฐานอ้างอิง และจัดส่งไปยัง ศปท.กระทรวงที่กำกับดูแลภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน เพื่อให้ ศปท.กระทรวงฯ รวบรวมสรุปรายงานไปยัง ศอตช. ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือนต่อไป (ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามคำสั่ง คสช.ที่ 69/2557 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2557)

## รายชื่อผู้จัดทำ

### ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

- |                                |                                    |
|--------------------------------|------------------------------------|
| ๑. นางสาวจิตติรัตน์ เอี่ยมสกุล | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ   |
| ๒. นางภัทราวดี จันทร์เหล่าหลวง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ   |
| ๓. นางสาวภูริการนต์ สองสี      | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| ๔. นางสาวขวัญกมล จิรโสภณ       | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| ๕. นางสาวศิริพร เจริญคำ        | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |