

คู่มือ/แนวการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง
อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา
โทร. ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙
โทรสาร. ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตต่อไป

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
๗. ขั้นตอนการเรื่องร้องเรียนทุจริต	๒
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. มาตรฐานคุณภาพงาน	๔
๑๐. ระบบติดตามประเมินผล	๔
๑๑. ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนงานต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนงานที่มีอยู่เพื่อขอรับการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง ให้มีมาตรฐาน และถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง ทราบกระบวนงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่นตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงานนิติการ ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน และดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชั่นในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชั่นในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่ ของรัฐกระทำการทุจริต

๓. หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียน การทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เบอร์ ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙

(๒) โทรสารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เบอร์ ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙

(๓) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง http://www.lhoryung.go.th

(๕) เพจFacebook "องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง"

(๖) เว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ท. https://anonymous.pacc.go.th/

(๗) เว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช https://wbs.nacc.go.th/

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) รายละเอียด (ผู้ถูกร้อง) ข้อเท็จจริง พฤติการณ์ ช่วงเวลาในการกระทำผิด ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๗.ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ชื่อกระบวนงาน : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	งานนิติการ
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใดให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	งานนิติการ
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลาโดย ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติการ

ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ สำนักปลัด ดำเนินการสรุป เสนอรายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	งานนิติการ
จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติการ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ งานนิติการ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ ให้งานนิติการ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(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 วันทำการ และทุกๆ ๓๐ วัน
- กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการ และทุกๆ ๑๕ วัน
- กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน

(๗) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมรายงานให้ผู้บริหาร รับทราบ

๙. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๒	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้นรับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบความรวดเร็วและถูกต้อง	งานนิติการ
๓	เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกยี่ วข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนและรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติการ
๖	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน และรายงานให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา	งานนิติการ

๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ จะดำเนินการประสานงาน เบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่อง ร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น