



คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยูง

อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา

โทร. ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙

โทรสาร. ๐๗๖-๔๙๔๓๑๙

<http://www.lhoryung.go.th>

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกการ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูง เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการทุจริตต่อไป

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. มาตรฐานคุณภาพงาน	๔
๙. ระบบติดตามประเมินผล	๕
๑๐. ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการและติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตาม เป้าหมายได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นทีม และใช้ประกอบผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ให้มีมาตรฐาน และถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง ทราบกระบวนการเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความ รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งงานนิติกร ทำหน้าที่หลักในการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียน และดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ ในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการ เช่น การให้หรือการรับสินบน หรือประโยชน์อื่นใด

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ ดำเนินการร้องเรียน

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง งานนิติกร สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

๑. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง เป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของเจ้าหน้าที่ ของรัฐกระทำการทุจริต

๓. หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองรายละเอียดของข้อร้องเรียน การทุจริตเบื้องต้น

๔. นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๕. หน่วยงานในสังกัดรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี

เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

๕. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๑ ช่องทางการร้องเรียน

- (๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง
- (๒) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง เบอร์ ๐๗๖-๔๔๔๓๑๔
- (๓) โทรสารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง เบอร์ ๐๗๖-๔๔๔๓๑๔
- (๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง
- (๕) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง <http://www.lhoryung.go.th>
- (๖) เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง”

๕.๒ การร้องเรียน แบ่งได้ ๓ กรณี

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผู้เข้ามาร้องเรียนโดยตรง

กรณีที่ ๒ ส่งมาจาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ /จังหวัด

กรณีที่ ๓ ส่งมาจากหน่วยงานภายนอก เช่น ป.ป.ช. ป.ป.ท. ส.ต.ง. เป็นต้น

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต ฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยล่อญอง

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตาม ช่องทางต่างๆ	รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	งานนิติการ
ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่า เรื่องเกี่ยวกับบุคลากรในสังกัด กองใด ให้ส่งเรื่องไปที่ผู้อำนวยการกองนั้น รับทราบทางหนึ่งด้วย	ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน	๑ วัน	งานนิติการ
หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจง ข้อมูล	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	สำนัก/กองที่ถูก ร้องเรียน
ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดย ประธานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่ กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานนิติการ

ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ ผลความคืบหน้าในภาพรวมของ องค์การบริหารส่วนตำบลล่ออยู่ -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมี ข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการ สำนักปลัด ดำเนินการสรุป เสนอ รายงานให้ผู้บริหารต่อไป	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนใน ภาพรวมขององค์การบริหารส่วน ตำบลล่ออยู่ เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	งานนิติการ
จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานเสนอ ผู้ร้องเรียน	๓ วัน	งานนิติการ

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ งานนิติการ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตาม
ผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านงานนิติการ ให้งานนิติการ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ

(๒) งานนิติการ ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอผู้บริหารรับทราบ หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับ
บุคลากรในสังกัด 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

๘. 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	เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	หน่วยงานกองต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และเตรียมเอกสารชี้แจงข้อมูล	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	สำนัก/กองที่ถูกร้องเรียน
๔	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีกำหนดระยะเวลา โดยประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานนิติการ
๕	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยูงเสนอผู้บริหาร	๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล -กรณี หากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณี ข้อมูลครบถ้วน งานนิติการดำเนินการสรุปเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน และรายงานตรงตามกำหนด	งานนิติการ
๖	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ร้องเรียน	๓ วัน	จัดทำรายงาน/หนังสือเสนอผู้ร้องเรียนทราบ	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน และรายงานให้ตรงตามกำหนดระยะเวลา	งานนิติการ

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานนิติการ จะดำเนินการประสานงาน เบื้องต้นกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้า และมีการรวบรวมการรายงานเรื่อง ร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อย่าง
อำเภอตะกั่วทุ่ง จังหวัดพังงา ๘๒๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อย่าง

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด
.....โทรศัพท์.....อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน
.....ออกโดยวันออกบัตรวันหมดอายุ
.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลหล่อย่าง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอสงเกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

(.....)

/ เรียนหัวหน้า...

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยุง เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยุง

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหล่อยุง

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)