



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของเทศบาลนครนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

งานวินัย ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง  
กองการเจ้าหน้าที่  
เทศบาลนครนครราชสีมา

## สารบัญ

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

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการงาน การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครนครราชสีมา

#### ๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน
- ๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอายุเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- ๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลนครนครราชสีมา
- ๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลนครนครราชสีมาให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
- ๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครราชสีมาทราบกระบวนการงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

#### ๒. ขอบเขต

- ๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่ง เทศบาลนครนครราชสีมาทำหน้าที่หลักในการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการโดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเองทั้งนี้ศปท.เทศบาลนครนครราชสีมาจะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติตลอดจนรวบรวมปัญหาข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล
- ๒.๒ การร้องเรียนแบ่งได้ ๓ กรณีดังนี้กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่กองกลางสปค.จ่ายงานกรณีที่ ๒ ส่งมาเทศบาลนครนครราชสีมาโดยตรงกรณีที่ ๓ ส่งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

#### ๓. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการเช่นการให้หรือการรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนได้

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เทศบาลนครนครราชสีมา

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลนครนครราชสีมา

- ๔.๑ นายกเทศมนตรีเทศบาลนครนครราชสีมาเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๔.๒ ปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ
- ๔.๓ ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น
- ๔.๔ งานวินัย มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต
- ๔.๕ งานวินัย ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน
- ๔.๖ ส่วนราชการเทศบาลนครนครราชสีมา รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครราชสีมา กระทำการทุจริตในเทศบาลนครนครราชสีมา

## ๕. (Work Flow) กระบวนการ

**ชื่อกระบวนการ :**การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเทศบาลนครนครราชสีมา

**ข้อกำหนดที่สำคัญ :**ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

**ตัวชี้วัด :**ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	เรื่องร้องเรียน	๕ นาที	งานวินัย เทศบาลนคร นครราชสีมา
เทศบาลนครนครราชสีมา ตรวจสอบและ จำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและ ส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการ เจ้าหน้าที่	ตรวจสอบและจำแนก เรื่องร้องเรียน	๓ วัน	งานวินัย เทศบาลนคร นครราชสีมา
งานวินัย ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการ ที่ถูกร้องเรียน	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	งานวินัย เทศบาลนคร นครราชสีมา
เทศบาลนครนครราชสีมาติดตามความก้าวหน้า กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนด ระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการ ประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานวินัย เทศบาลนคร นครราชสีมา
ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอน ปกติและสรุปรายงานส่ง วันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท.ทราบ	ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนสรุป รายงานแจ้งให้กับ	- กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน - กรณีเรื่องด่วนหรือ สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ วงกว้าง ๑๕-๓๐ วัน	งานวินัย เทศบาลนคร นครราชสีมา
ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าใน ภาพรวม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัย แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียนเพื่อขอข้อมูล เพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน ดำเนินการสรุปเสนอ รายงานต่อไป .ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที ๑๐ ของเดือน	วิเคราะห์สรุปผลเรื่องร้องเรียนใน ภาพรวมของ คค.เสนอผู้บริหาร	๒ วัน	
จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	จัดทำรายงานเสนอ สำนักงาน ป.ป.ท.	๒ วัน	

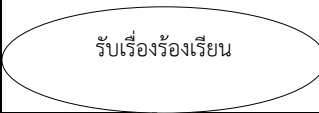

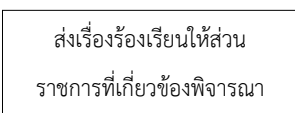
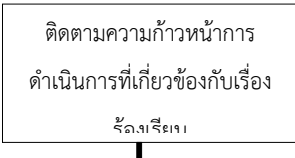
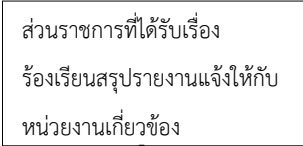
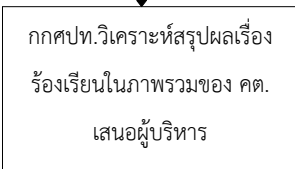
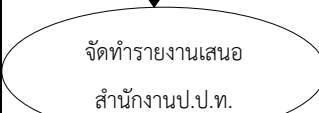
## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตเทศบาลนครนครราชสีมา ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- (๑) ทน.นครราชสีมา รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใดและ ดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอหากพบว่า
  - เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปทำงานการเจ้าหน้าที่
- (๓) งานวินัย ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการถูกร้องเรียน
- (๔) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน
  - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
  - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน  
สำเนาแจ้งให้ศูนย์ปฏิบัติการฯ ทราบภายใน ๑๕ วัน
- (๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหากพบว่ามีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
- (๖) ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
  - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุกๆ ๓๐ วัน
  - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุกๆ ๑๕ วัน
  - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
- (๗) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งศูนย์ปฏิบัติการฯ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
- (๘) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน
- (๙) ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลนครนครราชสีมา
  - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
  - กรณีข้อมูลครบถ้วน ศูนย์ปฏิบัติการฯ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป
- (๑๐) ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และส่งให้สำนักงาน ป.ป.ท. ในฐานะเลขาธิการ ดำเนินการสรุปในภาพรวมของประเทศรายงานส่งให้คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบและรายงาน ครม.

## ๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ	ลงทะเบียนรับด้วย ความรวดเร็ว	เทศบาล นครราชสีมา
๒.		๓ วัน	เทศบาลนครนครราชสีมา ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบความ รวดเร็วและถูกต้อง	เทศบาล นครราชสีมา
๓.		๓ วัน	งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและส่ง เรื่องให้ส่วน ราชการด้วยความ รวดเร็วและถูกต้อง	เทศบาล นครราชสีมา
๔.		๑๕ วัน	เทศบาลนครนครราชสีมา ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความ รวดเร็ว	เทศบาล นครราชสีมา
๕.		- กรณี เรื่อง ปกติทั่วไป ๓๐-๖๐ วัน - กรณี เรื่อง ด่วน หรือ สำคัญที่ส่งผล กระทบในวง กว้าง ๑๕-๓๐ วัน	ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่งวันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้ ศปท.ทราบ	รายงานให้ตรงตาม กำหนดและถูกต้อง	เทศบาล นครราชสีมา
๖.		๒ วัน	ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าในภาพรวม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	วิเคราะห์ได้อย่าง ถูกต้องและ ครบถ้วน	เทศบาล นครราชสีมา
๗.		๒ วัน	จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	จัดทำรายงานให้ ถูกต้องครบถ้วน	เทศบาล นครราชสีมา

#### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครนครราชสีมา จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลข้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

#### ๙. เอกสารอ้างอิง

คู่มือแนวทางการดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ,สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

#### ๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ