



คู่มือการปฏิบัติงาน/แนวทางปฏิบัติการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครนครราชสีมา

งานวินัย ฝ่ายอำนวยการ
เทศบาลนครนครราชสีมา

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครนครราชสีมา

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นทีมและใช้ประกอบการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอายุเพื่อขอ การรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของ เทศบาลนครนครราชสีมา

๑.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ เทศบาลนครนครราชสีมาให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

๑.๕ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลนครนครราชสีมาทราบกระบวนการงานเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันตรวจสอบและจำแนกเรื่องซึ่ง งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา ทำหน้าที่หลักในการประสานงานและติดตามเรื่องร้องเรียนเฉพาะกรณีการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการโดยจะไม่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเอง ทั้งนี้ งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมาจะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติตลอดจนรวบรวมปัญหาข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล

๒.๒ การร้องเรียนแบ่งได้ ๓ กรณี ดังนี้ กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนมาที่สำนักปลัดเทศบาล จ่ายงาน

กรณีที่ ๒ ส่งมา เทศบาลนครนครราชสีมาโดยตรง

กรณีที่ ๓ ส่งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนโดยตรง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการในกรณีทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการเช่นการให้หรือการรับสินบนหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงานราชการ

หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง (งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต เทศบาลนครนครราชสีมา

๔.๑ นายกเทศมนตรีเทศบาลนครนครราชสีมาเป็นผู้รับทราบการรายงานผลการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๒ ปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตในกรณีของส่วนราชการ

๔.๓ ผู้อำนวยการกองทุกกอง/หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่เป็นผู้พิจารณาถ้อยแถลงของข้อร้องเรียนการทุจริตเบื้องต้น

๔.๔ งานวินัย ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับเรื่องและจัดทำรายงานติดตามผลการดำเนินการข้อร้องเรียนการทุจริต

๔.๕ งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน

๔.๖ ส่วนราชการเทศบาลนครนครราชสีมา รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนครราชสีมา กระทำการทุจริตในเทศบาลนครนครราชสีมา

๕. (Work Flow) กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ของ เทศบาลนครนครราชสีมา

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานการติดตามข้อร้องเรียน


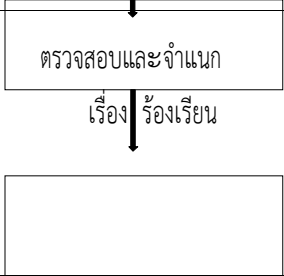
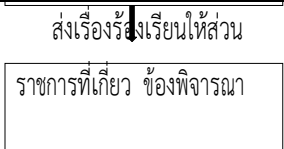


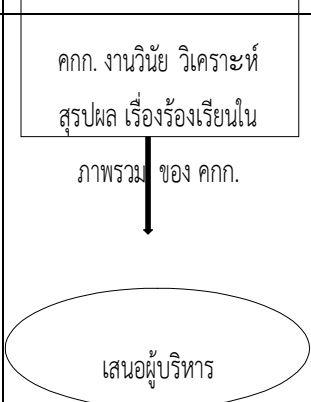
ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	พนักงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตาม ช่องทาง ดังนี้ ๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๓๒ ๒ ศูนย์รับเรื่องราวการทุจริตและประพฤติ มิชอบ	งานวินัยหรือฝ่ายนิติการ รับเรื่อง	๕ นาที	- งานวินัย - ฝ่ายนิติการ เทศบาลนครนครราชสีมา
งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าเรื่องเกี่ยวกับ บุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไป ที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบและจำแนก เรื่องร้องเรียน	๓ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา
งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่ง เรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน	ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพิจารณา	๓ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา
งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมาติดตาม ความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนด ระยะเวลาทุกวันที่ ๕ ของเดือน โดยการประสานเบื้องต้น ให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	๑๕ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา
ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอน ปกติและสรุปรายงานส่ง งานวินัย วันที่ ๕ ของเดือน และแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ งานวินัย ทราบ	ส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานแจ้งให้กับงานวินัย	- กรณี เรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐วัน - กรณี เรื่องด่วน หรือสำคัญที่ส่งผล กระทบใน๑๕-๓๐ วัน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- งานวินัย ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าใน ภาพรวม - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนพร้อมข้อสงสัยแจ้ง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูล เพิ่มเติม - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานวินัย ดำเนินการ สรุป เสนอรายงานต่อไป - งานวินัย ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุก วันที่ ๑๐ ของเดือน	งานวินัย วิเคราะห์สรุปผล เรื่อง ร้องเรียนในภาพรวม	๗ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา
งานวินัย จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	งานวินัย จัดทำรายงาน เสนอ สำนักงาน ป.ป.ท.	๗ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้งานวินัย ฝ่ายอำนวยการ เทศบาลนครนครราชสีมา ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องผ่านทาง คอร์รับชั่น ให้ คอร์รับชั่น ดำเนินการตามขั้นตอน

- (๑) งานวินัย ทน.นครราชสีมา รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่างๆ
- (๒) งานวินัย ทน.นครราชสีมา ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการใดและดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอ หากพบว่า
 - เรื่องเกี่ยวกับบุคคลและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่
- (๓) งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการถูกร้องเรียน
- (๔) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนพิจารณาข้อร้องเรียน
 - กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งเรื่องคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - กรณีมีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอน
 สำเนาแจ้งให้งานวินัย ฝ่ายอำนวยการ ทราบภายใน ๑๕ วัน
- (๕) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหากพบว่ามีความผิด เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง ให้ดำเนินการตามขั้นตอน
- (๖) งานวินัย ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ
 - กรณีเรื่องปกติทั่วไป ติดตามเรื่องภายใน ๖๐ วันทำการและทุก ๆ ๓๐ วัน
 - กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญติดตามเรื่องภายใน ๓๐ วันทำการและทุก ๆ ๑๕ วัน
 - กรณีเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลา ติดตามเมื่อครบกำหนดเวลาและติดตามทุก ๗ วัน
- (๗) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและให้สรุปรายงานส่งงานวินัย ฝ่ายอำนวยการ ทุกวันที่ ๕ ของเดือน
- (๘) ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาให้ งานวินัย ทราบ
- (๙) งานวินัย ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและผลความคืบหน้าในภาพรวมของเทศบาลนครนครราชสีมา
 - กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
 - กรณีข้อมูลครบถ้วน งานวินัย ฝ่ายอำนวยการ ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป
- (๑๐) งานวินัย ดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหารทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน และส่งให้สำนักงาน ป.ป.ท. ในฐานะเลขานุการ ดำเนินการสรุปในภาพรวมของประเทศรายงานส่งให้คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบ และรายงาน ครม

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ฝั่งงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๕ นาที	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตตาม ช่องทาง ดังนี้ ๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๓๒ ๒. ศูนย์รับเรื่องราวการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ลงทะเบียนรับด้วย ความรวดเร็ว	งานวินัย ทน. นครราชสีมา
๒.		๓ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา ตรวจสอบและจำแนกเรื่องร้องเรียน นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากพบว่ามีเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและส่วนราชการในสังกัดให้ส่งเรื่องไปที่งานการเจ้าหน้าที่	ตรวจสอบ ครอบคลุม รวดเร็วและถูกต้อง	งานวินัย ทน. นครราชสีมา
๓.		๓ วัน	งานการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียน	ตรวจสอบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง	งานวินัย ทน. นครราชสีมา
๔.		๑๕ วัน	งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา ติดตามความก้าวหน้ากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีกำหนดระยะเวลา ทุกวันที่ ๕ ของเดือนโดยการประสานเบื้องต้นให้ส่งภายในวันที่กำหนด	ติดตามด้วยความรวดเร็ว	งานวินัย ทน. นครราชสีมา
๕.		-กรณีเรื่องปกติทั่วไป ๓๐-๖๐วัน -กรณีเรื่องด่วนหรือสำคัญที่ส่งผลกระทบใน ๑๕-๓๐วัน	ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนรายงานตามขั้นตอนปกติและสรุปรายงานส่ง งานวินัย วันที่ ๕ ของเดือนและแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งสำเนาให้งานวินัย ทราบ	รายงานให้ตรงตามกำหนดและถูกต้อง	หน่วยงานที่ ถูก ร้องเรียน
๖.		๒ วัน	งานวินัย ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและความคืบหน้าในภาพรวม -กรณีหากพบข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือมีข้อสงสัยแจ้งหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม -กรณีข้อมูลครบถ้วน งานวินัย ดำเนินการสรุปเสนอรายงานต่อไป งานวินัยดำเนินการเสนอรายงานผู้บริหาร ทุกวันที่ ๑๐ ของเดือน	วิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	งานวินัย ทน. นครราชสีมา
๗.	งานวินัย จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	๒ วัน	งานวินัย จัดทำรายงานเสนอสำนักงาน ป.ป.ท.	จัดทำรายงานให้ถูกต้องครบถ้วน	งานวินัย ทน. นครราชสีมา

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ในการติดตามเรื่องร้องเรียนการทุจริต งานวินัย เทศบาลนครนครราชสีมา จะดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการรายงานความคืบหน้าหรือผลช้อยุติ ภายในทุกวันที่ ๕ ของเดือน และมีการเก็บรวบรวมการรายงานเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกเดือน เพื่อจัดทำแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตฯ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๙. เอกสารอ้างอิง

ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ,สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณี เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ