



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ของ

สำนักงานเทศบาลเมืองยโสธร  
อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร



## \*รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ใช้ถ้อยคำเบื้องต้นและใช้ข้อความสุภาพประกอบด้วย

- ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

- วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริต

ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน

เทศบาลเมืองยโสธร

- ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

## \*ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	หมายเหตุ
๑. สำนักงานเทศบาลเมืองยโสธร (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๔๕ ๗๑๑ ๓๙๗	ทุกวัน	เว้นวันหยุดราชการ
๓. ทางเว็บไซต์หน่วยงาน <a href="https://yasocity.go.th">https://yasocity.go.th</a>	ทุกวัน	-
๔. ทาง <a href="https://www.facebook.com/yaso.yasothoncity">https://www.facebook.com/yaso.yasothoncity</a>	ทุกวัน	-
๕. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึง สำนักงานเทศบาลเมือง ยโสธร เลขที่ ๑ ถนนประชาสัมพันธ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐	ทุกวัน	-

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองยโสธร

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องเรียนยื่นร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองยโสธร โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ
- เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
  - กรณีเรื่องยุติ ให้แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
  - กรณีเรื่องไม่ยุติ
    - ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
    - แจ้งการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

**การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

- ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนทุจริตประจำปี

## แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- \* ขั้นตอนหรือวิธีในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- \* ส่วนงานที่รับผิดชอบ
- \* ระยะเวลาดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองยโสธร  
รับเรื่องร้องเรียน

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน  
ทราบภายใน ๑๕ วัน

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน  
ทราบภายใน ๑๕ วัน

สิ้นสุดการดำเนินการ  
รายงานผลให้ผู้ร้องทราบ

ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน  
เทศบาลเมืองยโสธร

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  
<https://yasociety.go.th>

ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์  
๐๔๕ ๗๑๑ ๓๙๗

ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก  
สำนักงานเทศบาลเมืองยโสธร

ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึง  
สำนักงานเทศบาลเมืองยโสธร  
เลขที่ ๑ ถนนประชาสัมพันธ์  
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดยโสธร ๓๕๐๐๐