



**คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน**

เทศบาลตำบลยโสธร

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้างในเทศบาลตำบลยุโป เป็นมาตรฐานและเป็นไปแนวทางเดียวกัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลยุโป ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลยุโป การประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาลตำบลยุโปทราบ

คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า รวมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การขอข้อมูล ที่มีผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลยุโป

“ผู้ร้องเรียน” = หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียน

“หน่วยงานภายใน” = หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก กอง หรือเทียบเท่า สังกัดเทศบาลตำบลยุโป

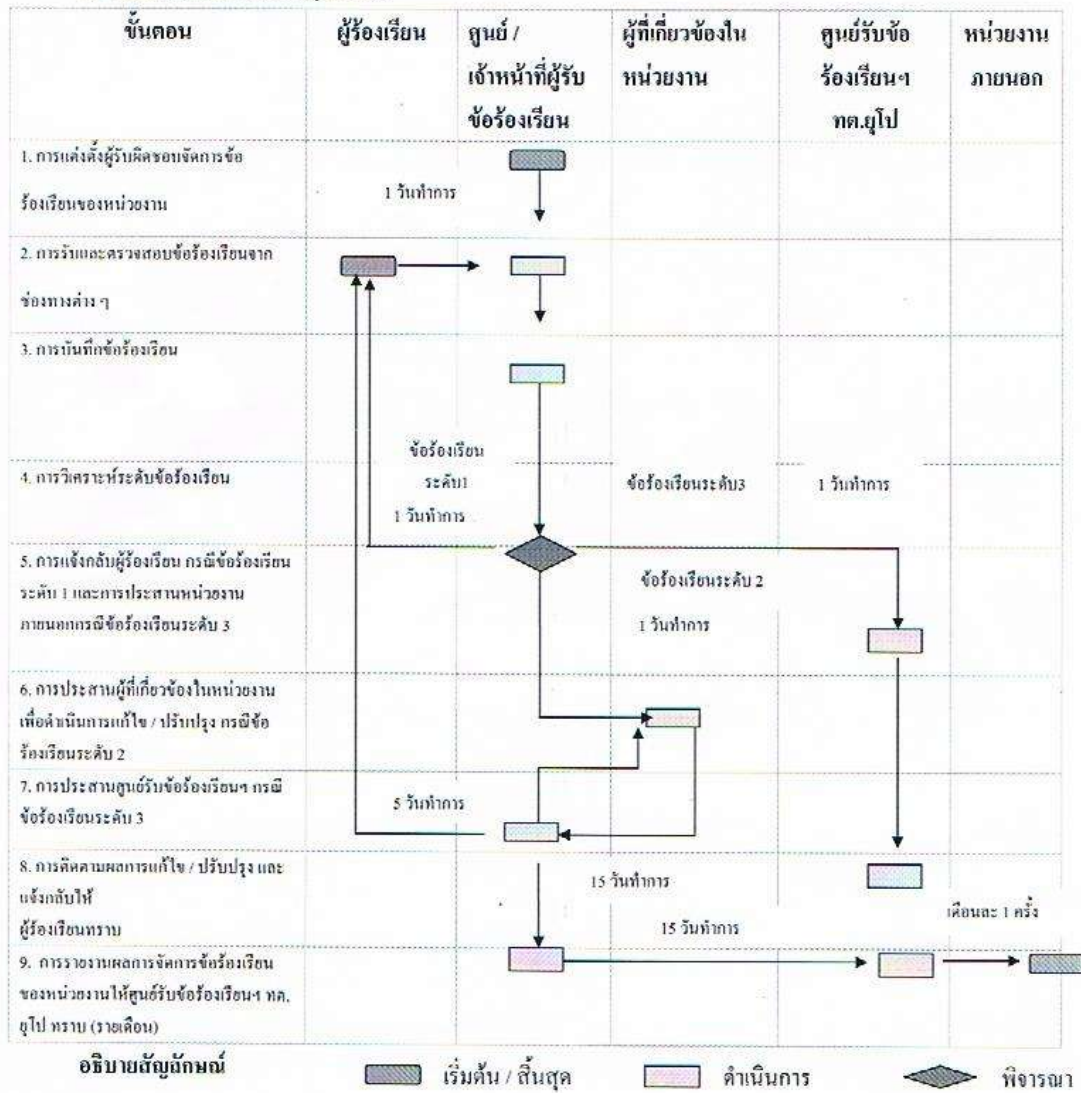
“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” = มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” = หมายความว่า เจ้าหน้าที่ พนักงานส่วนท้องถิ่น ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลยุโปในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่คิดต่อมาเพื่อให้ ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการ - การสอบถามข้อมูลทั่วไป	1 วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ของทศ.อุไป
2	ข้อร้องเรียนแก้ไข ได้เอง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานภายใน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	หน่วยงาน ภายใน
3	ข้อร้องเรียนที่ไม่ สามารถแก้ไขได้	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานภายใน แต่เพียง หน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอก เหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน -1 ทศ.อุไป	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องทุกข์ ร้อง เรียนฯ ทศ.อุไป

4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- 1.1 กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.2 กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 1.3 ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(2) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่

- 2.1 ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน 1 วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน 1 วัน	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน 1 วัน	-

(3) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 3.1 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน 3.2
3.2 การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็น
หลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/
ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(4) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- 4.1 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของเทศบาลตำบลไป
- ข้อร้องเรียนระดับ 2 เป็นข้อร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานภายใน
- ข้อร้องเรียนระดับ 3 เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องประสานหน่วยงานภายนอก

(5) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ 1 และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี

ข้อร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

- 5.1 ข้อร้องเรียนระดับ 1 เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับ
เรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน
ทำ ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียน
หนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ 1) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน
ทำการ

5.2 ขั้วร้องเรียนระดับ 3 เป็นขั้วร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของศูนย์ร้องเรียนฯ ทด.ยูโป ให้พิจารณาความเหมาะสมของขั้วร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของทด.ยูโป และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขั้วร้องเรียนภายใน 1 วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป

(6) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีขั้วร้องเรียนระดับ 2
เจ้าหน้าที่ฯ

6.1 ขั้วร้องเรียนระดับ 2 ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

6.2 ภายหลังจากได้รับแจ้งขั้วร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และดำเนินการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

(7) การประสานศูนย์รับขั้วร้องเรียนกรมอนามัย กรณีขั้วร้องเรียนระดับ 3

เจ้าหน้าที่ฯ

7.1 ขั้วร้องเรียนระดับ 3 ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับขั้วร้องเรียนฯ ทด.ยูโป เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือดังกล่าวภายใน 1 วัน

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

7.2 ภายหลังจากได้รับแจ้งขั้วร้องเรียน จาก ศูนย์ร้องเรียนฯ ทด.ยูโป ให้พิจารณาตามความเหมาะสม ภายในเวลา 45 วันทำการ หรือภายในเวลาที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ ว่าด้วยการนั้นกำหนดไว้ และให้ส่งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรงรวมทั้งดำเนินการดำเนินการให้ ศูนย์ร้องเรียนฯ ทด.ยูโป ทราบ

(8) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่

- 8.1 ภายหลังจากแจ้งให้ ให้นายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ 2 และระดับ 3 เรียบร้อยแล้ว ประมาณ 5 วันทำการ ให้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 8.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนระดับ 2 จากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน 15 วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ 2) ให้เจ้าหน้าที่ทราบด้วย
- 8.3 รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(9) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน ทต.อุโป ทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่

สรุปข้อร้องเรียนให้ทราบจากหน่วยงานภายในทั้งหมด ภายในวันที่ 10 ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ ศูนย์ร้องเรียนฯ ทต.อุโป ทราบ ทุกวันที่ 15 ของแต่ละเดือน

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้ศูนย์ร้องเรียนฯ ทต.อุโป ใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)



คำสั่งเทศบาลตำบลยุโป

ที่ ๐๖๓/๒๕๕๖

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด
และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ด้วย ปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่และเทศบาลตำบลยุโป เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ตำบลยุโป จำนวน ๖ หมู่บ้าน ซึ่งปัญหาของประชาชนในพื้นที่ก็มักอยู่เป็นประจำที่เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน ทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลยุโป ต้องดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กอร์ปกับรัฐบาล ได้กำหนดให้ปัญหายาเสพติดเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกภาคส่วนในสังคมจะต้องมีความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ ร่วมแก้ไขปัญหายาเสพติด อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยกำหนดให้ รมว.ยุติธรรม “หลังแผ่นดินเอาชนะยาเสพติด” ด้วยการรวมพลังทุกภาคส่วนเป็นพลังแผ่นดินในการต่อสู้กับยาเสพติด ภายใต้การบริหารจัดการอย่างบูรณาการและมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสนองนโยบายรัฐบาล และลดปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันปัญหายาเสพติด ในพื้นที่ตำบลยุโป เทศบาลตำบลยุโป ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน และร้องทุกข์ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลยุโป พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน (ตู้แดง) หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลยุโป จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด ดังนี้

๑. นางสาวนวลรัตน์ เพ็ชรเรือนทอง	ปลัดเทศบาลตำบลยุโป	ประธานศูนย์
๒. นายเชิดวุฒิ เชื้อมอญ	ผู้อำนวยการกองช่าง	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. นางอนรรณ แคล้วคลาด	ผู้อำนวยการกองคลัง	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๔. นางนุชนาฏ จันทร์ขุน	หัวหน้าสำนักปลัด	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๕. นางวรรณภา ทองบุญ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๖. นายวิษณุ สุยสวัสดิ์	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	เจ้าหน้าที่และเลขานุศูนย์
๗. นางสาวสุกัลยา สมถวนิช	เจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าหน้าที่และเลข.เลขานุศูนย์
๘. นางสาวพัสนันท์ อินทรทอง	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	เจ้าหน้าที่และเลข.เลขานุศูนย์

/โดยให้ “ศูนย์รับเรื่อง...

โดยให้ "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียน" เทศบาลตำบลยุโป มีอำนาจหน้าที่ และวิธีดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับยาเสพติด และการปฏิบัติราชการ อุปลรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลยุโป ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์ต่อการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง สามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการבקปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม ให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับยาเสพติด และความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่องิวิติและความปลอดภัยของผู้ร้อง/ผู้แจ้ง ให้สรุปสาระสำคัญตาม คำร้อง หรือเบาะแส เฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสาร คำร้องต้นฉบับ รวมทั้ง หากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี ด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว และรายงานสรุปผลการร้องทุกข์ร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสให้ผู้บังคับบัญชาเป็นรายไตรมาส ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ขอให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายขึ้นได้ หากมีปัญหา อุปลรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๖

(นายธามินทร์ ปือราแง)

นายกเทศมนตรีตำบลยุโป