คู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและลูกจ้าง ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี

ชั้น ๑ ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

โทรศัพท์./ โทรสาร ๐๓๙-๓๐๓๒๘๒,๐๓๙-๓๒๘๓๓๓ สายด่วน ๑๕๖๗

คำนำ

สืบเนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จังหวัดจันทบุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ขึ้น ณ บริเวณชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี

ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานคุ้มครองผู้บริโภค และงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	๑
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๑
๓. ช่องทางการให้บริการ	๑
๔. คำจำกัดความ	๑ - ๓
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๓ - ๔
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔ - ๖
๓. การรับและเจรจากับผู้ร้อง	๖ - ๗
๔. การประสานงานกับผู้ร้อง	๗ - ๙
๕. วิธีการ/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙ - ๑๔
๖. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที	๑๕ - ๑๖
๗. ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๗
๙. แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง ตามหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทย	๑๘ - ๒๐
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๑ - ๒๒
เอกสารอ้างอิง	๒๓

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๑. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒. งานบริการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๓. งานบริการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี (ชั้น ๑) ถนนเลียบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

๒. ทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗/๐๓๙-๓๐๓๒๘๒/๐๓๙-๓๒๘๓๓๓

๓. ทางไปรษณีย์ ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบเนิน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๔. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) drtchan๑๕๑@gmail.com

๕. ทางเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี www.chanthaburi.go.th

๖. ทาง facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรีผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

๔.๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๔.๓ บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความรวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการ ที่ห้างสรรพสินค้า)

๔.๔ บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวก สร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รังวัดที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

๔.๕ บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางการเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น

๔.๖ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๔.๗ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยผู้ว่าราชการจังหวัด จัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กกล.รส, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่างๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๔.๘ การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๙ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุม

เพื่อปรึกษาหารือ แนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้

๔.๑๐ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ" ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๔.๑๑ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม

๔.๑๒ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน

(๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล

(๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน

(๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง

(๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย

(๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย

(๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

(๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

(๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงานเอง เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทาความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัย หรือความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เช่น ปัญหาหนี้นอกระบบ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค ปัญหาที่ดิน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

(๔) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของ**เรื่องราวร้องทุกข์**ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคาสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ ผู้ร้องด้วย

๒.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๒.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๒.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

๒.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๒.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๒.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๒.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๒.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๓.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวลพยายามอดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้นบางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๓.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อนก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๔. การประสานงานกับผู้ร้อง

๔.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษย์สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๔.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้อง เพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่นเป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปล่อยให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่ม เพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา“ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือ

ประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้อง หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจาณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๑.๔ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๑) เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้อง ตามข้อ ๓

(๒) การรับและส่งต่อเรื่องจะต้องพิจารณาถึงกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) และมีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่

(๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

(๔) เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เทคนิคตามข้อ ๖ และข้อ ๘ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องและนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

๑.๕ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๒. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ประสานกับคู่กรณี เพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที

(๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง

(๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๒.๒ กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ

(๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๒.๓ กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้ง กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีทราบ

(๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วน ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบ

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณี เกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้าจะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานโดยตรง โดยศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้นว่าต้องติดต่อหน่วยงาน/กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๔. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

(๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้วผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

(๔) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๕. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๕.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า ขอประปา

๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

๒.๑ การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

๒.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

๒.๔ ปัญหาหนี้นอกระบบ

๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

๓.๑ การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

๓.๒ การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายแต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

๔.๑ ข้อพิพาทต่างๆ

๔.๒ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

๔.๓ การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้วจะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอดโดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้จ่ายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตายหรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

กระบวนงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จากช่องทางต่างๆ

หน่วยงานภายนอก
- สำนักราชเลขาธิการ
- สปน. หมายเลข ๑๑๑๑
- กระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงาน ป.ป.ช.
- กระทรวง ทบวง

รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด
- มาด้วยตนเอง
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- เฟสบุ๊ค
- ระบบอีเมลล์
- ทางเว็บไซต์

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี
ตรวจสอบข้อมูลจำแนกเรื่อง
และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/
หน่วยงานใด

กรณีสามารถดำเนินการแก้ไข
ปัญหาได้ทันที เช่น
- ให้คำแนะนำ/ปรึกษาข้อกฎหมาย
- แจ้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- มีหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เรื่องที่ไม่รับพิจารณา
- บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุหลักฐานชัดแจ้ง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล/มีคำพิพากษา/คำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงาน/สรุปผลการดำเนินการ
โดยกำหนดเวลาการรายงานผล ภายใน ๑๕ - ๓๐ วัน แล้วแต่กรณี
(หากเกินกำหนดระยะเวลา ทำหนังสือติดตามเรื่อง)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี
พิจารณาเรื่อง

กรณียุติเรื่อง
- รายงานผลให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบ
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

กรณีไม่ยุติเรื่อง
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม
- จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณี เกินอำนาจของจังหวัด
- หากไม่มีรายงานความคืบหน้าจะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๑. การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๒. การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๓. การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๔ ข้อแนะนำอื่นๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังอำเภอ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากอำเภอส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่)

และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๗. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่สามารถยุติเรื่องได้ ตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้

(๑.) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

(๒.) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

(๓.) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔.) เรื่องที่ไม่ได้ยุติในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด

ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และยุติเรื่อง พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการดังกล่าวแจ้งผู้ร้องทราบโดยตรง และสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดทราบทุก ๖๐ วัน จนกว่าเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดจะได้แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าผลดำเนินการอีกทางหนึ่ง

(๕.) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือพิจารณารวมเรื่อง

๕.๑ บัตรสนเท่ห์ หรือร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐาน

๕.๒ เรื่องอยู่ระหว่างกระบวนการทางศาล

๕.๓ เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนไกล่เกลี่ย

๘.ขั้นตอนและระยะเวลา รายละเอียดการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	- รับเรื่อง - ประมวลวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการ	- ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น - รับและลงทะเบียนตามระบบงานสารบรรณ - แจกจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๓ วัน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๒.	- พิจารณาสั่งการหรือมอบหมาย	- ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายหรือสั่งการให้ส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว รายงานตามระยะเวลาที่กำหนด	๕ วัน	ผู้บังคับบัญชา (ตามลำดับ)
๓.	- ส่วนราชการหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	- ส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาตามภารกิจอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๓๐ วัน	ส่วนราชการหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง
๔.	- ส่วนราชการ	- ส่วนราชการรายงานผล/สรุปผลให้ศูนย์ดำรงธรรม	๕ วัน	ส่วนราชการหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕.	ยุติเรื่อง	- พิจารณาสั่งการยุติเรื่อง	๓ วัน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๖.	แจ้งผล	- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ	-	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๙. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒.๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กรหรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอาจรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง ตามหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทย

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๓๖๒๕

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เพิ่มเติม) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ให้จังหวัดใช้เป็นแนวทางในการพิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กพร. ได้นำเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากำหนดเป็นตัวชี้วัด Agenda Base จำนวน ๒ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๑ เป็นการวัดที่นำจำนวนเรื่องที่ค้างดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๑ (๔ ปี) มาแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขประมาณ ๓ - ๔ ปี ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐและปัญหาที่ดิน กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๐ และ (๒) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการอื่น ๆ ได้แก่เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เรื่องปัญหาความเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลือและเรื่องอื่น ๆ กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๙ สำหรับตัวชี้วัดที่ ๒ เป็นตัวชี้วัดที่นำจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปี ๒๕๖๒ ได้ร้อยละ ๘๒ โดยการรายงานในรอบ ๖ เดือน มีเงื่อนไขว่าต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ส่วนการรายงานในรอบ ๑๒ เดือน ให้นับเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องค้างเก่าและเรื่องที่เข้าใหม่ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติและบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง (เพิ่มเติม) จากแนวทางปฏิบัติที่เคยแจ้งจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ได้ออกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน และขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือปฏิบัติด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจิระ)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) แนวทางการยุติเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และพยานบุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	-ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณี สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือ ผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือ ข้อมูลต่าง ๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อยลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) แนวทางการยุติเรื่องตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตามตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร.

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เดือดร้อนรำคาญ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่น ๆ	๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม,ไกล่เกลี่ยทางอาญา/แพ่ง, ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล,ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓.๑ เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ	

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย,ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน	๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๓ กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม ๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ	๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

O แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อาชีพ.....ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ที่.....ถนน ..... ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้า...

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ดำเนินการดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑.....

.....

๓.๒.....

.....

๓.๓.....

.....

<u>หมายเหตุ</u>

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูล เป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรีไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณา มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องรองเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่าง ๆ ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

- ○ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)
- ○ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ○ .....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

โทร. ๐ ๓๙๓๐ ๓๒๘๒

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย