คู่มือ
การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

พฤษภาคม ๒๕๕๔

คำนำ

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้ขึ้น

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ รวมทั้ง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
พฤษภาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	๖
๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
๘. ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๑
๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ	๒๘
เอกสารอ้างอิง	
ภาคผนวก	

สารบัญภาคผนวก

หน้า

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ๑

๒. คำสั่ง แนวทางปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย

๒.๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๑๓๒๒ ๑๑
ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๘๖๗ ๒๑
ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๓ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

๒.๓ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ๒๒
ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๔ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ๒๕
ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๑๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๕ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๙๘ ๒๘
ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ เรื่อง กำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๖ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๐๑๑ ๓๐
ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒.๗ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓ ๓๓
ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๒.๘ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒ ๓๔
ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒.๙ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๗๗๐ ๓๕
ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑๐ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ๓๖
ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๑๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๑๖๘๒ ๓๘
ลงวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๔๙ เรื่อง โปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์

สารบัญภาคผนวก (ต่อ)

หน้า

๒.๑๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ๓๙
ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

๒.๑๓ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ๔๑
ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านตู้นายกฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด

๒.๑๔ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ๔๓
ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

๒.๑๕ หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ๔๕
ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะการกระทำผิดกฎหมาย

๒.๑๖ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ๔๘
ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

๒.๑๗ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๗๖ ๔๙
ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๒.๑๘ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ๕๑
ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

๒.๑๙ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๘๘ ๕๓
ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด

๒.๒๐ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ๕๔
ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการและการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๒๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ๕๖
ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัด

สารบัญภาคผนวก (ต่อ)

หน้า

๒.๒๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ๕๘
ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒.๒๓ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘ ๕๙
ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒.๒๔ คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๖๑๒/๒๕๔๕ ๖๐
สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๕ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๒.๒๕ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ๖๑
ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒๖ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐ ๖๓
ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และ กล่าวโทษข้าราชการ

๒.๒๗ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ๖๔
ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

๒.๒๘ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๘ ๖๖
ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๒๙ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗ ๖๗
ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒.๓๐ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ๖๘
ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๒.๓๑ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ๗๐
ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๒.๓๒ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕ ๗๔
ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๒.๓๓ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ๗๖
ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑ เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ การสอบสวน

สารบัญภาคผนวก (ต่อ)

หน้า

๒.๓๔ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ๗๘
ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๒.๓๕ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ๗๙
ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๒.๓๖ หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ๘๑
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐ เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

๒.๓๗ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ๘๒
ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๒.๓๘ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ๘๓
ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๓๙ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ๘๔
ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๔๐ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ๘๕
ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๔๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔ ๘๖
ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๔๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๑๓/ว ๓๖๒๕ ๘๗
ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๗ เรื่อง ขอความร่วมมือเช่าตู้ ปณ. ๑๐๑ ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกจังหวัด

๒.๔๓ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๑๔๒๙ ๘๘
ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๓๖ เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๔๔ หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๙๕๐ ๘๙
ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๒๕ เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

๒.๔๕ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓ ๙๑
ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๔๖ หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๘๕๕ ๙๒
ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๔๗ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔ ๙๓
ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

๒.๔๘ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ๙๕
ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

สารบัญภาคผนวก (ต่อ)

หน้า

๒.๔๙ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๑๓๐๗/ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓ เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ๙๖

๒.๕๐ หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ๙๙

๒.๕๑ หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๙๗/๒๔๙๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๔๙๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ๑๐๐

๒.๕๒ หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที น.ว. ๒๕๓/๒๔๙๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๙๕ เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ ๑๐๑

๓. หมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน ๑๐๒

คู่มือ
การดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๑. บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา บทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗

กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทในการอำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสี่ยงชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขันอันตรายด้วยคุณธรรม และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจังบังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๕ ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ตาม ในสภาวการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ รวมถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้

ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

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 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๔.๓ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. (๒๕๔๑: ๒๐-๒๑) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติ**วิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์**ไว้ ดังต่อไปนี้

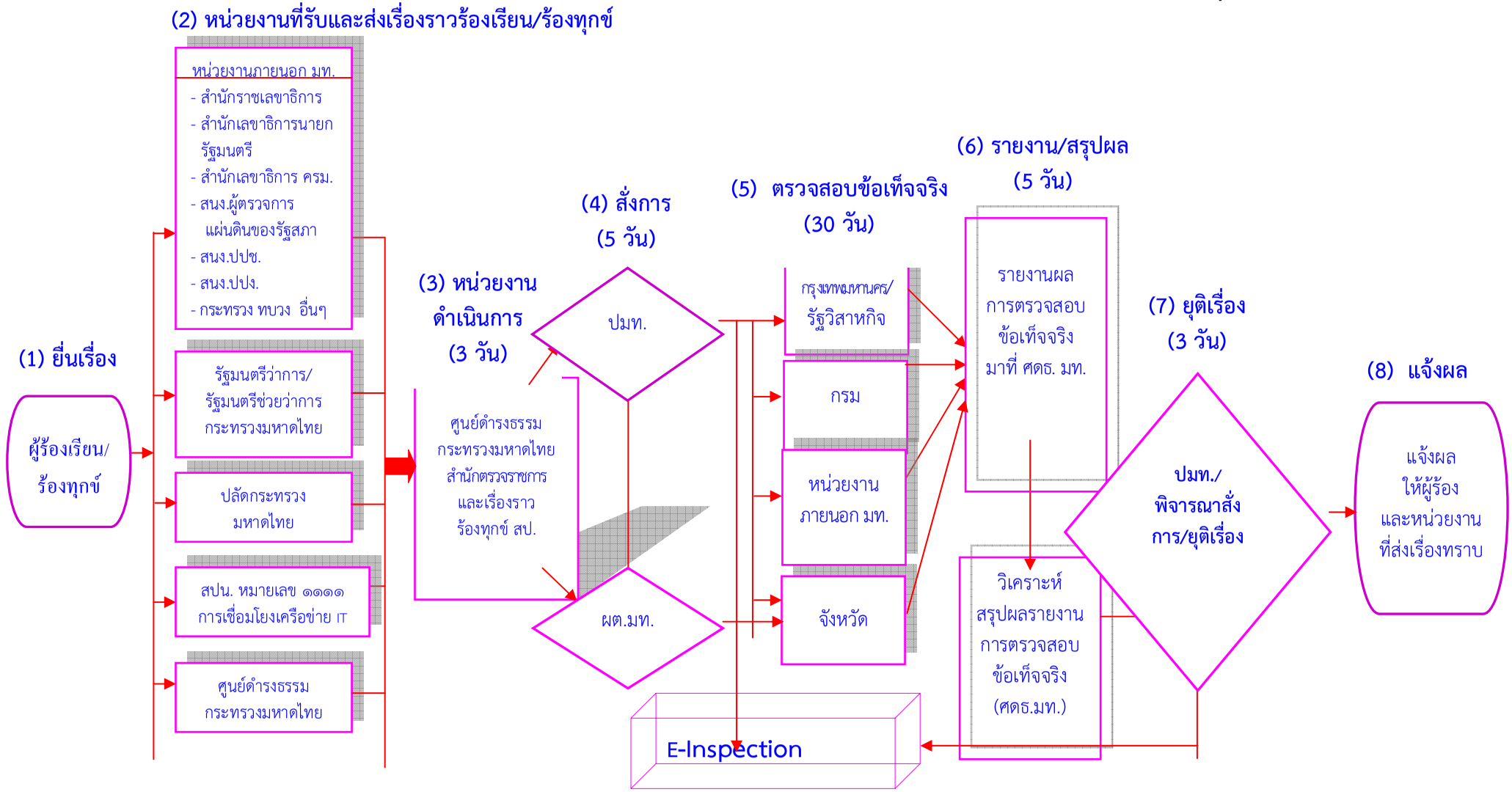
มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.



๕.๑ ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย

๕.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

๕.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง

หลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๕.๔ การสั่งการ

๕.๔.๑ ปลัดกระทรวงมหาดไทย/หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย แจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่นตรวจสอบข้อเท็จจริง มอบหมายผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ/สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๔.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย สั่งการให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕.๑ กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๕.๕.๓ คณะกรรมการฯ ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

เมื่อมีการแจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

(๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๕.๖ การรายงาน/สรุปผล

เมื่อกรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่น รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยผ่านผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยที่

รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๕.๗ ระบบ E-Inspection

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(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 วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

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

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๗.๑.๓ 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 ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจาณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๖.๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

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

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๖.๒ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๖.๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล 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 ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๖.๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๖.๓ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๖.๓.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๖.๓.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๖.๓.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๖.๓.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๖.๔ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

๖.๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

(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) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้อง ลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

(๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้จ่ายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๖.๕ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒๕๕๒:๑๕) กล่าวถึง เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้องไว้ ดังนี้

๖.๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

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

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึก และตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

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

๖.๕.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อนจนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(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 มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕)ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

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

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๖.๖ แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๖.๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๖.๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้นเนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๖.๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๖.๖.๔ ข้อแนะนำอื่นๆ

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

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

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณามาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและปรากฏว่า จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๖.๗ เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๖.๗.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วัน)

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๗.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(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/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่า ได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

๖.๘ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. นำระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการ ซึ่งจะทำการบันทึกข้อมูลช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ การบันทึกความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำจังหวัด ซึ่งจะทำการรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย/ผู้ใช้ประเภทส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำการดูรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกเว้นรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์ รวมไปถึงดูรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (๒๕๔๖) คำว่า ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารจัดการที่ดี หรือ Good governance ตามความหมายสากล หมายถึง “ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข”

การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ที่สมควรจะได้อย่างสมดุลและเป็นธรรม โดยธรรมาภิบาลจากความหมายนี้จะต้องประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ตัววัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะต้องไปให้ถึง และส่วนที่ ๒หลักการของธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีที่นำมาใช้

หลักการที่จะนำพาไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย

(๑) หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อป้องกันการถูกครอบงำทางการบริหารโดยกลุ่มเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้ การมีส่วนร่วมนั้น จะนำมาซึ่งความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมาซึ่งความยั่งยืน

(๒) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสในกระบวนการพื้นฐานหมายความว่า โปร่งใสที่จะให้เกิดผลสาระอันเป็นเป้าหมาย คือ ทุกกลุ่มได้ผลประโยชน์ที่ควรได้ ฉะนั้นกระบวนการที่ไม่ปกปิดตั้งแต่เริ่ม มีกติกาแน่นอน มีความชัดเจน (Predictability) มีความแน่นอน (Certainty) ก็จะไม่เพิ่มต้นทุนให้เกิดขึ้น

(๓) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้ที่รับผิดชอบได้ มาจากภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่า บัญชี บัญชีต้องมีสินทรัพย์ หนี้สินที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัด จะขาดไปหนึ่งสตางค์ไม่ได้ เหมือนกับการบริหารจัดการที่ดี ที่ต้องตรวจสอบได้ ทีละขั้นตอน ต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

(๔) ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Infertility) ตรงกับธรรมะข้อสุดท้ายในทศพิธราชธรรม คือ คำว่า อวิโรธนะ หมายถึง ไม่คลาดธรรม ซึ่งมีความหมายที่กว้างและลึกกว่าคำว่า ซื่อสัตย์ เพราะความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล แต่อวิโรธนะหรือความยึดมั่นในหลักของความถูกต้อง หมายถึง ไม่ยอมให้สิ่งที่ผิดเกิดขึ้น แม้ว่าสิ่งที่ผิดนั้นไม่ใช่ตัวเองกระทำก็ตาม

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์ (๒๕๔๓: ๘-๙) กล่าวถึง กลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า การกำหนดกลยุทธ์ของภาครัฐในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้น โดยต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานและกลไกบริหารภาครัฐ ให้เป็นกลไกการบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน มุ่งเน้นการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ถือประโยชน์เป็นจุดหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๗.๒ แนวคิดการบริหารเวลา

กุลภา วัฒนวิสุทธิ์ (๒๕๓๗) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะลำดับความสำคัญ หรือความจำเป็นก่อนหลังของงาน และดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี อย่างได้ผลน่าพอใจ ตามเป้าหมายที่ระบุภายในเวลาที่กำหนดไว้

การบริหารเวลา (Hobb, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน ติน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, ๒๕๓๗: ๗) คือ การกระทำที่มุ่งจะควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรา การที่เรารู้และเข้าใจว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังและควบคุมการปฏิบัติได้

ชัชวาล อยู่คงศักดิ์ (๒๕๓๘) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง การจัดการกับเวลา ใช้เวลาซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดที่สุด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวางแผนการใช้เวลาให้เหมาะสม ปรับแผนการใช้เวลาตามสมควรกับสถานการณ์ ปรับตัวเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ค้นหาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ฝึกฝนการบริหารเวลา และนำเทคนิคการประหยัดเวลามาใช้เพื่อความสำเร็จของผลงานและความสมบูรณ์ของชีวิต

จีระพันธุ์ พูลพัฒน์ (๒๕๓๓: ๑๑๘-๑๒๐) กล่าวว่า วิธีการบริหารเวลาที่ดี คือ จัดระบบงาน วางแผนในการทำงาน กำหนดจุดมุ่งหมาย พิจารณาความสำคัญ ความเร่งด่วน โดยถามตัวเองว่าถ้าไม่ทำตามจุดมุ่งหมาย จะเกิดอะไรขึ้น

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (๒๕๓๘) ได้กล่าวถึงวิธีการบริหารเวลาไว้ดังนี้

วิธีที่ ๑ การกำหนดความสำคัญ เป็นการพิจารณาภารกิจต่างๆ ที่จะต้องทำว่า อะไรมีความสำคัญมากน้อยอย่างไร มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์อะไร จากนั้นจึงตัดสินใจว่างานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำทีหลัง วิธีการพิจารณาความสำคัญก่อนหลังนี้ อาจใช้วิธี A-B-C Strategy ซึ่งจะต้องระบุงานหรือกิจกรรมที่จะต้องทำทั้งหมดในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ จากนั้นก็พิจารณาความสำคัญของกิจกรรมนั้นเป็น A,B หรือ C โดยมีความหมายดังนี้

A = มีความสำคัญมากต้องทำก่อน

B = มีความสำคัญเช่นกัน ถ้ามีเวลาก็ควรทำ

C = ถ้าไม่ทำขณะนี้คงไม่เป็นไร เมื่อทำอย่างอื่นเสร็จจึงค่อยทำก็ได้

ในกรณีที่มีการกำหนดความสำคัญของงานหรือกิจกรรมแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้เสร็จตามกำหนดได้ อาจมีความจำเป็นต้องประเมินความสำคัญของงานใหม่ มอบหมายงานให้ผู้อื่นซึ่งรู้ความสำคัญของงานเช่นเดียวกัน ปรับเวลาการทำงานใหม่หรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

วิธีที่ ๒ การวางแผนภายหลังการพิจารณาความสำคัญของงานหรือกิจกรรมที่ต้องกระทำก่อนหลังแล้ว จะต้องมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานหรือกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ดังนี้

(๑) ลำดับงานที่จะทำ หมายถึง การพิจารณางานที่มีความสำคัญทั้งหมดก่อนว่าจะทำงานใดก่อนและหลัง

(๒) ยึดหลัก 4 W (The Who, What, Where, and When) หมายถึง การระบุลำดับงานที่จะทำให้ชัดเจน เช่น ถ้าจะต้องเข้าประชุมเพื่อพิจารณาผลงานของหน่วยงาน ก็ต้องรู้ว่าประชุมกับใคร เรื่องอะไร ที่ไหน เวลาอะไร เป็นต้น

(๓) ทรัพยากรทางการบริหารที่ต้องการ หมายถึง การระบุทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องการในการทำงานตามแผน เช่น ใช้คนกี่คน ใช้เงินกี่บาท ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมืออะไรบ้าง เป็นต้น

(๔) การติดตามผล หมายถึง การพิจารณาวิธีการติดตามผลเพื่อจะได้ทราบว่างานที่กำหนดไว้ตามแผนนั้น งานใดมีปัญหาหรือมีความก้าวหน้าอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปรับแผนในการทำงานได้ วิธีการติดตามผลอาจได้แก่ การดูรายงานการประชุม การสังเกต และการสัมภาษณ์ วิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีก็ได้

(๕) แผนสำรอง หมายถึง การพิจารณาเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการดำเนินงานตามแผน แล้วกำหนดเป็นแผนสำรองไว้ แผนสำรองนี้มีประโยชน์มากในการดำเนินงาน เพราะเป็นการเตรียมพร้อมจะรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

การวางแผนนั้นจะต้องเขียนใส่ตารางแผนงานหรือแผนการปฏิบัติ เพื่อให้ง่ายต่อการทบทวน การเตือนความจำ หรือจนกระทั่งการปรับปรุงแผนและการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ

วิธีที่ ๓ การปฏิบัติตามตารางเวลาที่กำหนด หมายถึง การปฏิบัติตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องรู้จักใช้คำว่า “ไม่” หรือรู้จักการปฏิเสธงานที่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่สำคัญ

สรุป การบริหารเวลา หมายถึง การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ โดยมีการวางแผน จัดระบบระเบียบการใช้เวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๗.๓ แนวคิดการประสานงาน

ภิญโญ สาธร (๒๕๑๙: ๘๓) การประสานงานเป็นกระบวนการสัมพันธ์วัสดุและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

พนัส หันนาดินทร์ (๒๕๑๓: ๒๘) จุดหมายสำคัญของการประสานงานคือ ความต้องการที่จะประสานงานหรือผนึกความพยายามและการกระทำต่างๆ เพื่อให้งานของหน่วยงานดำเนินไปโดยสอดคล้องต้องกันและไปในทางเดียวกัน

กมล อดุลพันธ์ และคณะ (๒๕๒๑: ๒๙๐-๒๙๔) กล่าวว่า การประสานงานมีลักษณะสำคัญ ๓ ประการคือ

(๑) การกำหนดแผนการหรือโครงการสำหรับทุกคนในหน่วยงานขึ้นก่อน

(๒) ให้ทุกคนรู้และเข้าใจแผนการหรือโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนที่จำเป็น

(๓) ให้ทุกคนเต็มใจรับงานส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้ทำจริงๆ

สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ (๒๕๒๓: ๑๔๒) การประสานงานจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ๔ ประการคือ

(๑) เงื่อนไขทางวัฒนธรรม หมายถึง การที่บุคคลทำงานร่วมกันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน

(๒) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การพบปะกันเพื่อกิจกรรมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว

(๓) กิจกรรมทางการจัดการ ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ

(๔) ลำดับขั้นของการบังคับบัญชา คือ ลักษณะขององค์การจะต้องมีสายและลำดับขั้นของการบังคับบัญชา การที่หน่วยงานรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือประชุมร่วมกัน ทำให้เกิดการประสานงานขึ้น

สรุป การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ โดยมีการจัดระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๗.๔ แนวคิดการรายงาน

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (๒๕๒๓: ๔๑) การรายงาน หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกทราบความเคลื่อนไหว และความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (๒๕๒๒: ๓๗) การรายงาน นอกจากเสนอผู้บังคับบัญชาแล้วต้องเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเบื้องบนและเบื้องล่างให้ทราบ คือ เป็นการรายงานให้ทราบทั้งผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อสะดวกในการประสานงาน เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันและเป็นการบำรุงขวัญไปในตัว การเสนอรายงานต้องมีการบันทึกการประเมินผลและตรวจสอบเป็นระยะๆ จึงจะทำงานได้ถูกต้อง

ภิญโญ สาธร (๒๕๑๙: ๘๐-๘๑) กล่าวว่า การรายงานแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

(๑) การเสนอตามแบบ คือ การรายงานเบื้องบนทางราบและลงล่าง

(๒) การเสนอนอกแบบ คือ การเสนอรายงานที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสนิทสนมในทางสังคมของผู้เสนอและผู้รับ โดยไม่ยึดระเบียบแบบแผนแต่ยึดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การรายงานจึงเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการต่างๆ ทั้งในและนอกแบบ ทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

สรุป การรายงาน หมายถึง การชี้แจง การบอกให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน การแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งการประเมินผลในขั้นสุดท้ายด้วย

๗.๕ แนวคิด Service Mind

http://tu-r-sa.blogspot.com การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมา ทางกายโดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะได้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้วาจาไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา

ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการของเราอีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

www.npu.ac.th การมีหัวใจบริการ (Service Mind) หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

(๑) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

(๒) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏ ในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการ ให้บริการที่ดี

(๓) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ ๕ นาที เสร็จเป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วย

ข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

(๔) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(๕) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(๖) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้าง น้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้อง ช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูล ข่าวสารจะช่วยเสริมการให้บริการเป็นไปด้วยดี

(๗) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีสุขและ ตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

สรุป Service Mind หมายถึง การให้บริการด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๘. ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

www.land.co.th เอกสารสิทธิประเภทต่างๆ ได้แก่

๘.๑.๑ **แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑)** คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมาย ที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้ 2 กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๘.๑.๒ **ใบจอง (น.ส. ๒)** คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราว ๆ ในแต่ละท้องที่ และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือนต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๘.๑.๓ **หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. และ น.ส.๓ ข.)** หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส. ๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูปลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส. ๓ ก. ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส. ๓ ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๘.๑.๔ **ใบไต่สวน (น.ส. ๕)** คือ หนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน แล้วจึงมาจดแจ้งหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. ๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใดๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๘.๑.๕ **โฉนดที่ดิน** คือ หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า "ได้ทำประโยชน์แล้ว" ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ก็ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกัน

ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครอง โดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้า

ครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว ได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. น.ส.๓ ข.) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๘.๒ ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์

www.dol.go.th **ที่สาธารณประโยชน์** หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝังและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตดูดทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

(๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์

(๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ

(๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน

(๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอด โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

(๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๘.๓ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๒๕๔๔: ๘-๙) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

๘.๓.๑ **สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ** ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๘.๓.๒ **สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ** ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๘.๓.๓ **สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ** ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๘.๓.๔ **สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา** ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

๘.๓.๕ **สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย** ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๘.๔ ความรู้เกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

www.moph.go.th สาระสำคัญเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

การอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ใช้สำหรับกรณีที่ข้าราชการพลเรือนสามัญถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกสั่งให้ออกจากราชการ ๖ กรณี แต่ถ้าเป็นกรณีอื่นๆ นอกจากเรื่องดังกล่าว ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ จะต้อง “ร้องทุกข์”สำหรับขั้นตอนของการร้องทุกข์คณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) ได้ออกกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑ ประกาศบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒

การร้องทุกข์เป็นวิธีการหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสทบทวน แก้ไขหรือชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบและเข้าใจ หรือเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือ ก.พ.ค.พิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่ตนตามสมควร

กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้มีอย่างไรบ้าง

การปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ อันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติอื่นใดโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรม ตามมาตรา ๔๒

จะต้องร้องทุกข์ต่อใคร

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป ตามลำดับคือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒)กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์ เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัด ก็ต้องถือว่าเป็นการทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การร้องทุกข์ต้องทำอย่างไร

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้หรือไม่

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง (๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ(๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

หนังสือร้องทุกข์ ต้องส่งหลักฐานใดไปบ้าง

(๑)การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

(๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี

กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

(๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

จะยื่นหนังสือร้องทุกข์ได้ที่ใด

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี คือ

(๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยการสารบรรณของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ที่ทำการไปรษณีย์ ต้นทาง ประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ ต่อ ก.พ.ค.)

ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

(๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

(๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณา ให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

(๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และ

เมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.

(๑) ตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าคำร้องทุกข์ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนก็จะมีการแนะนำให้นำไปแก้ไข แต่ถ้าคำร้องทุกข์ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ก็จะเสนอให้ประธาน ก.พ.ค. พิจารณาดำเนินการต่อไป

(๒) ก.พ.ค. ตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ รวมทั้งแจ้งคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ไปให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และผู้ร้องทุกข์อาจยื่นคำคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ได้

(๓) คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ แต่งตั้งกรรมการเจ้าของสำนวน และทำการพิจารณาวินิจฉัยว่าคำร้องทุกข์ อาจรับไว้พิจารณาได้หรือไม่

(๔) กรณีที่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา กรรมการเจ้าของสำนวนจะมีคำสั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ (ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์) ทำคำแก้คำร้องทุกข์ หรือกำหนดประเด็นให้ทำการชี้แจงโดยกำหนดให้ส่งภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมกับส่งสำเนาคำร้องทุกข์และสำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปให้ด้วย เว้นแต่กรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่า สามารถวินิจฉัยได้จากข้อเท็จจริงในคำร้องทุกข์นั้นโดยไม่ต้องดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงอีก

(๕) ให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้โดยชัดแจ้งและครบถ้วน พร้อมส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการรับทราบหรือควรได้ทราบเหตุของการร้องทุกข์ โดยจัดทำสำเนาคำแก้คำร้องทุกข์ สำเนาคำชี้แจง และสำเนาพยานหลักฐานตามจำนวนที่กรรมการเจ้าของสำนวนกำหนด ยื่นภายในระยะเวลาดังกล่าว

(๖) กรรมการเจ้าของสำนวนจัดทำบันทึกสรุปสำนวนเสนอให้องค์คณะวินิจฉัยพิจารณาวินิจฉัย และองค์คณะอาจให้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือปรับปรุง แล้วนำมาเสนอให้พิจารณาอีกครั้งหนึ่งก็ได้

(๗) กรณีองค์คณะวินิจฉัย เห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มาเพียงพอต่อการวินิจฉัยก็จะจัดให้มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์อย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสมาแถลงด้วยวาจาต่อหน้าองค์คณะวินิจฉัย เว้นแต่ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณาวินิจฉัยแล้วหรือมีข้อเท็จจริงและประเด็นวินิจฉัยไม่ซับซ้อน

(๘) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ อาจมีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้พิจารณา หรือมีคำวินิจฉัยเป็นอย่างอื่น คือ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อได้จัดทำ คำวินิจฉัยเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงาน ก.พ.ค. เพื่อทราบ ทั้งนี้ ให้องค์คณะวินิจฉัยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาอีก ๒ ครั้งๆละไม่เกิน ๓๐ วัน

(๙) เมื่อวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการรายงาน ก.พ.ค. เพื่อทราบแล้ว ให้แจ้งให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด และคำวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ผูกพันคู่กรณี ในการร้องทุกข์และผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามนับแต่วันที่กำหนดไว้ในคำวินิจฉัยร้องทุกข์นั้น

ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิอย่างไรบ้าง

(๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้น ก็ได้

(๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อประธาน ก.พ.ค. ภายใน ๗ วัน นับแต่วันรับทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ส่วนการคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์เหนือ ผู้ถูกคัดค้านเป็นผู้พิจารณา

คำคัดค้าน แต่ถ้าเป็นกรณีที่ปลัดกระทรวงเป็นผู้ถูกคัดค้าน ให้ส่งคำคัดค้านไปที่เลขาธิการ ก.พ. ในฐานะเลขานุการ ก.พ.ค. และให้ ก.พ.ค. เป็นผู้พิจารณาคำคัดค้าน

สำหรับเหตุคัดค้านนั้นมีดังนี้

(๒.๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๒.๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๒.๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๒.๑) (๒.๒) หรือ (๒.๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

(๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยนั้น มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นต่อไปได้ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบหรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

การร้องทุกข์ตามกฎหมาย และกฎ ก.พ.ค.ใหม่ดังกล่าว จำเป็นอย่างยิ่งที่ “ข้าราชการพลเรือนสามัญ” ทุกท่าน จะต้องศึกษาเรื่องดังกล่าวให้เข้าใจ เพราะว่าถ้าหากต้องการจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะต้องทำการร้องทุกข์เสียก่อนที่จะนำเรื่องไปฟ้องคดีต่อศาลปกครองไม่เช่นนั้นแล้วศาลก็จะสั่งจำหน่ายคดีของท่านออกจากสารบบความ

๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

๙.๑ ผู้ร้องร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดแห่งหนึ่ง ได้ดำเนินการจัดสอบคัดเลือกคนงานชั่วคราว ตำแหน่ง..... และได้คัดเลือกเอาผู้ที่ขาดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง โดยไม่มีใบรับรองหลักสูตรครบตามชั่วโมงที่กำหนด ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การตัดสินที่องค์การบริหารส่วนตำบลประกาศไว้ ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความเป็นธรรม จังหวัดได้มอบหมายให้อำเภอพื้นที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จากผลการตรวจสอบ พบว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการสอบคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนในการรับสมัครทั่วไป มีการตั้งคณะกรรมการในการคัดเลือกประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการจากส่วนราชการภายนอก และตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ซึ่งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ สรุปได้ว่า อำเภอพื้นที่ได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณายกเลิกผลการประกาศสอบคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าวสำหรับบุคคลที่สอบได้และมีคุณสมบัติครบถ้วน ให้องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

๙.๒ ผู้ร้องร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่า ผู้ถูกร้องได้ขาดคุณสมบัติของการเป็นผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดแห่งหนึ่ง เนื่องจากเป็นพนักงานของโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งอำเภอพื้นที่ได้ให้ผู้ถูกร้องลาออกภายหลังได้รับการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน ต่อมามีการเลือกผู้ใหญ่บ้านอีกครั้งหนึ่ง ปรากฏว่า ผู้ถูกร้องมีชื่อเป็นผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านและได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านอีกครั้งหนึ่ง ทั้งที่ผู้ถูกร้องไม่ได้ลาออกจากการเป็นพนักงานของโรงพยาบาลของรัฐแต่อย่างใด กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า อำเภอพื้นที่ได้ประกาศให้มีการเลือกผู้ใหญ่บ้าน ในวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ผลปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน ต่อมาวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒ อำเภอพื้นที่ได้จัดให้มีการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติมีมติว่ามีคุณสมบัติครบถ้วน ผลการเลือกผู้ใหญ่บ้านปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้รับการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน จากการพิจารณาเห็นว่าการที่ผู้ใหญ่บ้านลาออกจากตำแหน่งและลงสมัครรับเลือกตั้งใหม่

ไม่มีลักษณะต้องห้ามของคุณสมบัติผู้ที่จะได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านตามมาตรา ๑๒ แห่ง พระราชบัญญัติปกครองท้องที่ พ.ศ. ๒๔๕๗ แต่อย่างใด

๙.๓ ผู้ร้องร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอสัญชาติให้มารดาของผู้ร้อง โดยขอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแก้กฎหมายของคนต่างด้าวสัญชาติเวียดนามที่มีอยู่เดิม ซึ่งมีข้อจำกัดที่ยากเกินไปให้ง่ายพอที่จะผ่านได้ และขอให้รับเฉพาะชาวเวียดนามที่ต้องการเปลี่ยนสัญชาติและคิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้กรมการปกครองตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า การขอแปลงสัญชาติเป็นไทยของคนต่างด้าว โดยเฉพาะคนต่างด้าวซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อย ทั้งนี้ รวมถึงกลุ่มคนเวียดนามอพยพด้วยนั้น ขณะนี้มีแนวคิดในการลดหย่อนคุณสมบัติเรื่องเกณฑ์รายได้ให้ต่ำกว่าเกณฑ์รายได้ของคนต่างด้าวทั่วไปที่กำหนดในหลักเกณฑ์ประกอบการใช้ดุลยพินิจการอนุญาตให้สัญชาติไทยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ตามมาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. ๒๕๐๘ โดยขณะนี้ อยู่ระหว่างการดำเนินการ และเมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้เห็นชอบแล้วจะได้ประสานแจ้งให้ทราบเป็นการทั่วไป สำหรับเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมนั้น ปกติในทางปฏิบัติค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอแปลงสัญชาติไทยของคนต่างด้าวซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อย กำหนดครั้งละ ๕๐๐ บาท ซึ่งเป็นอัตรา ที่ต่ำกว่าอัตราค่าธรรมเนียมในการขอแปลงสัญชาติเป็นไทยของคนต่างด้าวทั่วไปที่กำหนดครั้งละ ๕,๐๐๐ บาท

๙.๔ ผู้ร้องร้องเรียนต่อราชเลขาธิการว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดแห่งหนึ่งปลูกสร้างบ้านให้ผู้ร้องบนที่ดินของพี่สาวของสามี ต่อมาพี่สาวของสามีจะขายที่ดินให้กับบุคคลภายนอก จึงเกรงว่าจะต้องออกจากที่อยู่อาศัย และครอบครัวรายได้น้อย ทำให้ได้รับความเดือดร้อน จึงประสงค์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่าจังหวัดแจ้งให้อำเภอพื้นที่และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า บ้านของผู้ร้องได้ปลูกอยู่บนที่ดินของพี่สาวของสามีผู้ร้องจริง โดยพี่สาวของสามีผู้ร้องได้ทำหนังสือยินยอมให้ ผู้ร้องสามารถอยู่อาศัยในที่ดินแปลงดังกล่าวจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้อธิบายให้ผู้ร้องทราบและเข้าใจดีแล้วว่า หนังสือดังกล่าวยินยอมให้ผู้ร้องสามารถอาศัยอยู่ได้ตลอดชีวิต รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความช่วยเหลือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ ๕๐๐ บาท นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ยังได้ประสานอำเภอพื้นที่และศูนย์พัฒนาสังคม ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาคลี่คลายปัญหาความเดือดร้อนในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย

๙.๕ ผู้ร้องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่า ได้ครอบครองที่ดินเกินกว่าเนื้อที่ใน ส.ค.๑ ในจังหวัดแห่งหนึ่งมาเป็นเวลานาน และได้ทำประโยชน์เต็มพื้นที่ จึงได้ขอออกเอกสารสิทธิในที่ดินดังกล่าว ต่อมาเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด แจ้งว่าจะต้องตัดเนื้อที่ส่วนที่เกินกว่าระยะตาม ส.ค.๑ ออก ทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน กระทรวงมหาดไทย แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ในการออกเอกสารสิทธิจากหลักฐานการแจ้งการครอบครอง (ส.ค.๑) ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๓๒) ข้อ ๑๐ กำหนดหลักเกณฑ์การออกเอกสารสิทธิ์ไว้ว่า “ที่ดินที่มีด้านหนึ่ง ด้านใด หรือหลายด้านจดที่ป่าหรือที่รกร้างว่างเปล่า และระยะที่วัดได้เกินกว่าระยะที่ปรากฏในหลักฐานการแจ้งการครอบครอง ให้ถือระยะที่ปรากฏในหลักฐานการแจ้งการครอบครองเป็นหลักในการออกโฉนดที่ดิน” เมื่อข้อเท็จจริงการออกโฉนดที่ดินของผู้ร้อง ปรากฏว่า ส.ค.๑ ระบุจดที่รกร้างว่างเปล่าก็จะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวจึงเห็นว่าเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ได้สั่งตัดระยะตามหลักฐาน ส.ค.๑ ชอบด้วยระเบียบ กฎหมาย และได้แจ้งเหตุผลข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งผู้ร้องได้นำผลไปฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ผลเป็นประการใดคู่คดีจะต้องถือปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของศาลต่อไป

๙.๖ ผู้ร้องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่า ขอให้ก่อสร้างถนนและขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรในจังหวัดแห่งหนึ่ง กระทรวงมหาดไทย แจ้งให้จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า ถนนสายดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้ทำการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว และใน

ส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นได้ขอจัดสรรงบประมาณเรียบร้อยแล้ว กรณีการขยายเขตไฟฟ้า สถานที่ขอขยายเขตไฟฟ้ามีระยะทาง ๓ กิโลเมตร บางช่วงองค์การบริหารส่วนตำบลได้ยื่นขอขยายเขตไฟฟ้า ให้กลุ่มเกษตรกรแล้ว ช่วงที่เหลือประมาณ ๒.๒ กิโลเมตร ส่วนมากเป็นที่ว่างเปล่าและพื้นที่เลี้ยงสัตว์ซึ่งไม่เข้าหลักเกณฑ์ หากราษฎรต้องการทำการเกษตรในพื้นที่ดังกล่าวก็สามารถขอให้พิจารณาใหม่ได้

๙.๗ ผู้ร้องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยว่า เป็นราษฎรอยู่ในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง มีราษฎร จำนวน ๒๑ ครัวเรือน ได้รับความเดือดร้อนจากการไม่มีไฟฟ้า และน้ำประปาใช้ ซึ่งราษฎรดังกล่าวได้อยู่อาศัยมากว่า ๒๐ ปี และมีทะเบียนบ้านถูกต้อง กระทรวงมหาดไทย แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ราษฎรทั้ง ๒๑ ครัวเรือน ได้ก่อสร้างที่พักอาศัยบริเวณดังกล่าว โดยเทศบาลตำบลพื้นที่ได้ออกทะเบียนบ้านชั่วคราว ทำให้หน่วยงานบริการไม่สามารถดำเนินการให้บริการไฟฟ้า ประปาได้ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๔๖ เว้นแต่ ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีบ้านในทะเบียนบ้านชั่วคราวตั้งอยู่ กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๔๖ เป็นมาตรการหนึ่งในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ และผู้ร้องกับพวกเป็นผู้รุกล้ำที่สาธารณะและไม่ได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่ครอบครองดูแลที่ดินดังกล่าว หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค จึงไม่สามารถให้บริการตามข้อร้องเรียนได้

เอกสารอ้างอิง

กมล อดุลพันธ์ และคณะ. ๒๕๒๑. **การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กุลภา วัฒนวิสุทธิ์ ผู้บรรยาย. ๒๕๓๗. **การบริหารเวลาบริหารชีวิต**. (แถบเสียง).กรุงเทพฯ: ไลบรารี่.

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. . ๒๕๔๑. **คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ**. บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

จีระพันธุ์ พูลพัฒน์. ๒๕๓๓. **การควบคุมความเครียดด้วยการบริหารเวลา**. วารสารโมเดอร์นออฟฟิศ.

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์. 2543. **การปกครองที่ดี (Good Governance)**. กรุงเทพฯ: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด

ชาญชัย แสวงศักดิ์. ๒๕๔๐. **คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ชัชวาล อยู่คงศักดิ์. ๒๕๓๘. **คู่มือการบริหารเวลา**. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์, ๒๕๓๗. **การใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. ๒๕๒๒. **หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป**. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (๒๕๔๖) (กันยายน-ตุลาคม). **ธรรมาภิบาลในสังคมไทย: กลไกเสริมสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืน**. วารสารเศรษฐกิจและสังคม.

พนัส หันนาดินทร์. ๒๕๑๓. **หลักการบริหารโรงเรียน**. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). วัฒนาพานิช.

ภิญโญ สาธร. ๒๕๑๙. **หลักบริหารการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ ๓) วัฒนาพานิช.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. **พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์.

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ. ๒๕๒๓. **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่ม ๑**. อมรินทร์การพิมพ์.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๓. **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน**.

สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ. ๒๕๒๓. **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่ม ๒**. อมรินทร์การพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ๒๕๔๔. **สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค**. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ: บริษัท ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒๕๕๒. **คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.**

เอกชัย กี่สุขพันธ์. ๒๕๓๘. **การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. ๒๕๔๐. **ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์**. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ พี พริ้นท์

ภาคผนวก

๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

หน้า ๑
เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

"คำร้องทุกข์" หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

"ผู้ร้องทุกข์" หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

"ส่วนราชการ" หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

"คณะกรรมการประจำกระทรวง" หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

"ปลัดกระทรวง" หมายความรวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑
คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า "คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์" ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวรรคหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนวยการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๙ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๙ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒
การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำได้ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒
การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

๒. คำสั่ง แนวทางปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๗ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งให้ส่วนราชการและจังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งเตือนเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยเฉพาะการเร่งรัดติดตามผลให้ส่วนราชการและจังหวัดเร่งรัดดำเนินการ หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดให้รายงานความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และกรณีเรื่องที่มีการแจ้งเตือนให้เร่งรัดดำเนินการเป็นพิเศษ นั้น

ปรากฏว่าส่วนราชการและจังหวัดบางแห่งการรายงานผลยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถปลดเปลื้องทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการ/จังหวัดมีการสับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ทำให้งานร้องทุกข์ขาดความต่อเนื่อง และมักใช้เป็นเหตุอ้างว่าค้นหาเรื่องเดิมไม่พบ ประกอบกับผู้บังคับบัญชายังมิได้ให้ความสำคัญเท่าที่ควร หรือดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ และเป็นเหตุให้ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนไปยังส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็วและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ จึงให้ส่วนราชการในสังกัดและจังหวัดถือปฏิบัติดังนี้

๑. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๑ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๒ แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ สำหรับจังหวัดให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

๒ การดำเนินการสะสางเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ให้จังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสะสางและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัดให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว โดยเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ที่มีระยะเวลาดำเนินการนานกว่า ๒ ปี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปลดเปลื้องทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วรายงานผลให้ทราบทุก ๓๐ วัน

๓. มาตรการเร่งรัดติดตามผล

๒.๑ ให้ส่วนราชการและจังหวัดพิจารณาดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ก็ให้รายงานผลความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบทุก ๓๐ วัน

๒.๒ ให้จังหวัดให้ความสำคัญกับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเร่งรัดติดตามในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดทุกครั้ง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อจะได้ทราบจำนวนงานค้างที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

๒.๓ หากส่วนราชการหรือจังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดตามข้อ ๒.๑ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือน ๓ ครั้ง เตือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๒๐ วัน เตือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๑๕ วัน เตือนครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๗ วัน และสำเนาเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยประจำเขตรับผิดชอบเพื่อใช้ในการติดตามผลอีกทางหนึ่งด้วย

๒.๔ เมื่อเตือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว ส่วนราชการหรือจังหวัดไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการหรือจังหวัดตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลย ละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป

ทั้งนี้ ในการเตือนดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจะพิจารณาถึงความยากง่ายและความจำเป็นเร่งด่วนของเรื่องที่จะดำเนินการมาประกอบการพิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิเชียร ชวลิต)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ส่วนประมวลฯ โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว. ๕๗๗ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทุกเขต อธิบดีกรมทุกกรม ปลัดกรุงเทพมหานคร และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไปความละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

.../๒ กรณีเป็นเรื่อง.....

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดี เสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

.../๕ กรณีผู้ร้องเรียน....

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยให้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะ

.../เดียวกันหาก....

เดียวกันหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

(นายมานิต วัฒนเสน)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

ที่ มท ๐๒๐๕.๓ / ว ๔๑๙๐

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

.../๒ กรณีเป็นเรื่อง....

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

.../๕ กรณีผู้ร้องเรียน....

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยให้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะ

.../เดียวกันหาก....

เดียวกันหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมานิต วัฒนเสน)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๘๖๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ โดยให้จังหวัดรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯถวายฎีกาเป็นผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ แล้วรายงานผลให้สำนักราชเลขาธิการทราบ ภายใน ๑๕ วัน และให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับเป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ แล้วรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการพร้อมภาพถ่ายให้สำนักราชเลขาธิการทราบทุกไตรมาส (๓ เดือน) จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบูรณ์ นั้น

เนื่องจากการตรวจสอบและพิจารณาฎีกาบางเรื่องใช้เวลานานเป็นปีๆ สำนักราชเลขาธิการได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหารือเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๓ ณ ทำเนียบองคมนตรี โดยผลประชุมสรุปได้ว่า

๑. เมื่อจังหวัดได้รับการประสานเกี่ยวกับฎีกาขอพระราชทานจากสำนักราชเลขาธิการ ให้จังหวัดตรวจสอบฎีกาในเบื้องต้นเพียง ๒ ประเด็น คือ ผู้ฎีกามีตัวตนหรือไม่ และเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ส่วนรวม แล้วรายงานผลให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายใน ๑๕ วัน ในส่วนของรายละเอียดสำนักงาน กปร. จะเป็นผู้ประสานต่อเนื่องจากที่จังหวัดได้รายงานเบื้องต้นให้สำนักราชเลขาธิการแล้ว

๒. ให้จังหวัดเป็นผู้รายงานความก้าวหน้าโครงการที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและโครงการที่หน่วยราชการรับไปดำเนินการช่วยเหลือราษฎรให้สำนักราชเลขาธิการทราบทุกไตรมาส (๓ เดือน)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
สมพร ใช้บางยาง
(นายสมพร ใช้บางยาง)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓
โทรสาร. ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควรต่อไป

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิด

/ อำนาจศาล...

อำนาจศาลประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รัฐปฏิบัติตาม ทั้งนี้ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัดให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

/ ๗ กรณีเรื่องราว...

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของการไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการเกิดอายุความหรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลาและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหาหรือปล่อยปละละเลยจะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

มานิต วัฒนเสน

(นายมานิต วัฒนเสน)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ **วันที่** ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน รองปลัดกระทรวงมหาดไทยทุกฝ่าย ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทุกเขต ผู้บริหารทุกท่าน อธิบดีทุกกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกท่าน

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รัฐปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

/ ๓ กรณีเป็นเรื่อง...

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณายุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของการไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการเกิดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทาง

ส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลาและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลยจะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

มานิต วัฒนเสน
(นายมานิต วัฒนเสน)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๙๘

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง กำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓
๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการเร่งรัดติดตามงานและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้จังหวัดทุกจังหวัดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นั้น

กระทรวงมหาดไทยขอเรียนว่า การพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลยุทธ์ที่ ๙.๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งที่ต้องนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เนื่องจากมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง แต่ปัจจุบันยังมีส่วนราชการที่ยังให้ความสำคัญไม่เท่าที่ควรเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเหตุให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า ตลอดจนการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงยังมิได้ปฏิบัติตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดไว้ ดังนั้น จึงขอกำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กระทรวงมหาดไทยทราบหรือพิจารณาให้ทำเป็นหนังสือภายนอก สรุปเรื่องและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณายุติเรื่อง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ลงนามในหนังสือดังกล่าว หากไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ให้รายงานผลความคืบหน้าในเบื้องต้นไว้ชั้นหนึ่งก่อนหรือขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบเพื่อให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกิดความเคลื่อนไหวและต่อเนื่อง

๒. ให้กำชับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ตรวจสอบงานในความรับผิดชอบเป็นระยะและเร่งรัดดำเนินการ เมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งก็ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน โดยให้ใช้ผลการปฏิบัติงานดังกล่าวประกอบการประเมินบุคคลด้วย

/ ๓. ให้จังหวัด...

๓. ให้จังหวัดรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ส่วนราชการและหรือผู้ร้องทราบตามข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทยโดยเคร่งครัด

๔. กระทรวงมหาดไทยจะนำแนวทางปฏิบัติในการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการตามหนังสือที่อ้างถึง ๑ มาใช้บังคับโดยเคร่งครัด พร้อมทั้งมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทุกเขตตรวจราชการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สมพร ใช้บางยาง

(นายสมพร ใช้บางยาง)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๐๑๑

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๒๑๙/ว๓๔๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐
๒. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว๒๒๖๙๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๐
๓. ยุทธศาสตร์การเคลื่อนนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถามการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบรายงานผลการดำเนินการ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน และมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก ให้อำเภอได้แสดงบทบาทในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความเข้าใจและสนใจ เพื่อให้ผู้ร้องได้คลายความทุกข์อย่างรวดเร็วโดยไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีดำเนินงานที่ซับซ้อนรายละเอียดปรากฏในหนังสือที่อ้างถึง ๑ และ ๒ นั้น

ในการนี้กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญเร่งด่วน ๙ ข้อ โดยนโยบายข้อ ๙ การให้บริการประชาชน กลยุทธ์ ๙.๒ เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในข้อ ๙ บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับตรวจสอบและติดตามเรื่องต่อไป

/ ๑.๒ กรณีประชาชน...

๑.๒ กรณีประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ซักถามปัญหาจากผู้ร้องและในกรณีที่สามารถชี้แจงแก้ไขข้อร้องเรียนจนเป็นที่น่าพอใจของผู้ร้องแล้ว ให้ยุติเรื่องได้โดยไม่จำเป็นต้องนำเสนอให้คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนพิจารณา

๑.๓ ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือความเป็นธรรมในจังหวัดทั้งส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อร่วมกันทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยังไม่ได้ข้อยุติ

๑.๔ ให้สำรวจ/ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โดยให้ติดตั้งโทรศัพท์ไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในกรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์สายด่วนให้ยื่นคำร้องขอติดตั้งโทรศัพท์หมายเลขใหม่ ๑ เลขหมาย และขอเปลี่ยนแปลงเป็นหมายเลข ๑๕๖๗ พร้อมทั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โดยให้ประสานการปฏิบัติกับศูนย์ปฏิบัติการจังหวัด (ศปก.จ.) ที่ได้กำหนดหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้ว

๑.๕ ให้ใช้ระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านระบบ Intranet ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โดยระบบดังกล่าวสามารถเรียกดูข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จัดส่งให้จังหวัดดำเนินการ

๑.๖ ให้แต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัด เพื่อวิเคราะห์วินิจฉัยประเมินค่าและตรวจสอบติดตามรัดเร่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน พิจารณาตัดสินใจหรือมอบหมายให้ส่วนราชการในจังหวัดดำเนินการแก้ไขให้ยุติเรื่องโดยเร็ว ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง หากจำเป็นอาจขยายเวลาได้ครั้งละ ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง คณะทำงานฯ ประกอบด้วยรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าคณะทำงาน หัวหน้าส่วนราชการตามที่เห็นสมควร ผู้แทนองค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือความเป็นธรรมในจังหวัด เป็นคณะทำงานให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นคณะทำงานและเลขานุการ รายละเอียดปรากฏตามตัวอย่างคำสั่งที่ส่งมาด้วย ๑

๑.๗ ให้รายงานผลการดำเนินงาน ส่งให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

๒. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ตามนโยบายข้อ ๙ กลยุทธ์ ๙.๒ ได้กำหนดแผนงาน/โครงการ ให้อำเภอนำไปปฏิบัติโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติตั้งแต่สำรวจปัญหา จัดหน่วยเคลื่อนที่ออกไปรับเรื่องในพื้นที่ จัดชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจออกไปรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในพื้นที่ จัดตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญหา กำหนดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยจะต้องมีการแก้ไขปัญหาให้ผู้เดือดร้อนอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ เช่น จัดตั้งคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัดระดับอำเภอ สืบสวนสอบสวนและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้เดือดร้อนทราบ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและจัดเวทีเสวนารับฟังปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะแบบมีส่วนร่วม รายละเอียดปรากฏตามหนังสือที่อ้างอิง ๓

/ ดังนั้นจึง...

ดังนั้น จึงให้จังหวัดแจ้งให้นายอำเภอดำเนินการดังนี้

๒.๑ ตามที่กรมการปกครองได้แจ้งแนวทางการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนให้อำเภอถือปฏิบัติ ตั้งแต่ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานในเชิงรุกของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การแต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกลองเรื่องราวร้องทุกข์ การบริหารจัดเก็บและการใช้ข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลและการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ฯลฯ ให้อำเภอนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมและรายงานผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบทุกเดือน

๒.๒ ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายข้อ ๙ กลยุทธ์ ๙.๒ ตามแบบรายงานส่งให้จังหวัด เพื่อรวบรวมสรุปรายงานส่งให้กระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกเดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๒ เป็นต้นไป

๓. การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้จังหวัดและอำเภอปฏิบัติงานในเชิงรุก บูรณาการความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๔. ให้จังหวัดและอำเภอเร่งประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ประชาชนทราบช่องทางและสามารถยื่นเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โทรศัพท์ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โทรศัพท์ประจำตำแหน่งของผู้ว่าราชการจังหวัด โทรศัพท์ประจำตำแหน่งของนายอำเภอ ตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดและที่หน้าที่ว่าการอำเภอ และตู้ ปณ. ๑๐๑ เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ ทั้งนี้ให้รายงานผลตามแบบรายงานส่งให้กระทรวงมหาดไทย ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๒ เป็นต้นไป

ขอแสดงความนับถือ

วิชัย ศรีขวัญ

(นายวิชัย ศรีขวัญ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๒๖ (มท) ๕๐๔๕๗/โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๒๖

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๑๐๑/๖๐๐๑ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งแนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ รายละเอียดตามที่แจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งเพิ่มเติมกรณี มีผู้ร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและได้รับผลร้าย ถูกข่มขู่จากผู้ที่ตนร้องเรียนรวมทั้งนำเอาเอกสารการร้องเรียนไปฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาล ซึ่งกรณีดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยได้เคยกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการไว้ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับปกปิดชื่อผู้ร้องและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง รวมทั้งมิให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ ดังนั้น เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีกอันจะทำ ให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยแก่ผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือผู้ถูกร้องเรียนไปข่มขู่ผู้ร้องก็ให้พิจารณาโทษทางวินัยต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

พงศ์โพยม วาศภูติ
(นายพงศ์โพยม วาศภูติ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

ศูนย์ดำรงธรรม มท.

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗

ตามหนังสือที่อ้างอิง กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้ส่วนราชการและจังหวัดทุกจังหวัดถือปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในปัญหาที่พบและข้อเสนอให้ปฏิบัติ นั้น

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่า ยังมีส่วนราชการและจังหวัดบางจังหวัด รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเรื่องที่ได้ข้อยุติแล้วไปให้กระทรวงมหาดไทยทราบ โดยหัวหน้าฝ่ายราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดไม่ได้เป็นผู้ให้ความเห็นชอบในการพิจารณายุติเรื่อง แต่จะทำเป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อและรวมเอกสารส่งไปเท่านั้น ซึ่งเป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น จึงขอให้ส่วนราชการและจังหวัดทุกจังหวัด เสนอความเห็นประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติแล้วไปให้กระทรวงมหาดไทยทุกครั้ง โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามในหนังสือแทนการใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุรพล กาญจนะจิตรา
(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)
หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร.(มท) ๕๐๙๙๑-๕

ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๗๗๐ **วันที่** ๖ มีนาคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เรียน ผู้บริหาร ส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบตามข้อเสนอของหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน พร้อมทั้งมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมและให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครองเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 โดยมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลรักษาระบบให้สามารถใช้ได้ตลอดเวลา นำระบบ E-inspection และเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน (Database) ตลอดจนการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้ทราบบทบาทและผลการดำเนินการ และปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงมหาดไทยเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งประชาสัมพันธ์ให้รับทราบโดยทั่วกันต่อไปด้วย

พงศ์โพยม วาศภูติ

(นายพงศ์โพยม วาศภูติ)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔๐ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้งาน “ ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมถึงปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และฟื้นฟูระบบคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้พร้อมรับต่อการเป็นกลไกการขับเคลื่อน ให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างสมบรูณ์จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครองเป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจนและอย่างเป็นระบบครบวงจร

๒. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย (www.mahadthai.com) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1567 จะต้องมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้การได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนาฝึกฝนบุคลากร ผู้รับผิดชอบสับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

/ ๓ ให้ศูนย์ดำรงธรรม...

๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

๔. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาทและผลการดำเนินงานอย่างกว้างขวาง โดยขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณา ป้ายประชาสัมพันธ์และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕ , ๕๐๙๙๔
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๑๖๘๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๔๙

เรื่อง โปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗
๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๒๒๙๓ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แผ่นโปรมแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ แผ่น
๒. คู่มือการติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เล่ม
๓. แบบรายงานผลการดำเนินงาน (แบบ ศดธ. ๐๑/๒) จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้ทุกจังหวัดพิจารณานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดส่งโปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและคู่มือการใช้งานมาเพื่อให้จังหวัดดำเนินการติดตั้งและใช้ประโยชน์ในการจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินการติดตั้งและใช้ประโยชน์สำหรับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้มีความสมบรูณ์ครบถ้วนโดยได้ปรับเพิ่มกลุ่มเรื่องและประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากเดิม ๕ กลุ่มเรื่อง ๒๐ ประเด็นปัญหา เป็น ๖ กลุ่มเรื่อง ๓๐ ประเด็นปัญหาและขอให้เริ่มใช้โปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามแบบที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เป็นต้นไป รายละเอียดตามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยด่วนต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
สุจริต ปัจฉิมนันท์
(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕ , มท ๕๐๙๙๑-๕
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ ,มท ๕๐๒๖๔

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗
๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการขอพิจารณาพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ซึ่งสำนักราชเลขาธิการให้จังหวัดพิจารณาในประเด็นว่า ผู้ทูลเกล้าฯถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ และจังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ นั้น

สำนักราชเลขาธิการ ได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๔๙ ณ สำนักราชเลขาธิการ โดยมีผลการประชุมสรุปได้ว่า

๑. เนื่องจากที่ผ่านมาการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ ที่สำนักราชเลขาธิการสอบถามไปยังจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลล่าช้า ที่ประชุมจึงมีมติให้ลดประเด็นในการรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาให้เหลือเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น มีตัวตนจริง ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่ได้มีผลประโยชน์แอบแฝง

๒. ให้จังหวัดตอบเรื่องฎีกามายังสำนักราชเลขาธิการ ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ สำนักราชเลขาธิการจะได้รวบรวมทำเป็นบัญชีฎีกาทั้งหมด และส่งให้กระทรวงมหาดไทยติดตามเรื่องต่อไป

๓. ให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการพร้อมภาพถ่ายไปยังสำนักราชเลขาธิการทุกไตรมาส (๓ เดือน) จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบรูณ์ โดยสำนักราชเลขาธิการจะรวบรวมบัญชีฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้กระทรวงมหาดไทยเร่งรัด ติดตาม รายงานผลจากจังหวัดต่อไป

/ จึงเรียนมาเพื่อ...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งขอมูลให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนด หากส่วนราชการใดไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งอุปสรรค ข้อขัดข้องให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๒๘๙๓ (มท) ๕๐๔๕๔

ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙

เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านตู้นายกฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๒๒๙๓ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๗
๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๔ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๔๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตารางสรุปรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้นายกฯ ทักษิณ หน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และหน้าบ้านพิษณุโลก จำแนกตามรายจังหวัด

ตามที่ให้ทุกจังหวัดรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาผ่านตู้ นายกฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนทั้งจากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดและหน้าบ้านพิษณุโลก กรุงเทพมหานคร ให้ทราบและได้นำผลการดำเนินการของจังหวัดต่างๆประมวลผลในภาพรวมนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา ๑ ปี ๗ เดือน ปรากฏว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๒๒,๐๕๗ เรื่อง ซึ่งจังหวัดต่างๆสามารถประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ๑๔,๓๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ยังมีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๗,๕๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และขอให้จังหวัดให้ความสำคัญที่จะเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้หมดสิ้นไปโดยเร็ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านตู้นายกฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมีการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที จึงให้ทุกจังหวัดดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนตามแนวทาง ดังนี้

๑. แยกแยะและตรวจสอบ ให้จังหวัดคัดแยกและตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆว่าเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกลุ่มประเด็นปัญหาใด อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ขอให้ส่วนราชการนั้นๆเร่งประสานการแก้ไขปัญหาร่วมกับอำเภอหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วแต่กรณี

๒. การชี้แจงตอบข้อมูลแก่ผู้ร้องทันทีที่ตอบได้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานสามารถชี้แจงหรือตอบให้ผู้ร้องเข้าใจได้ โดยไม่ต้องมีการสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงขอให้รีบดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยเร็วในทันที

/๓. เรื่องที่เกิน...

๓. เรื่องที่เกินความสามารถที่จังหวัดจะดำเนินการได้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องแก้ไขโดยส่วนราชการบริหารส่วนกลางหรือเรื่องที่เกินความสามารถที่จังหวัดจะดำเนินการได้ ก็ให้ขอความร่วมมือจากส่วนราชการในส่วนกลางสนับสนุนการแก้ไขปัญหาโดยตรง หรือรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบเพื่อประสานกับส่วนราชการดังกล่าวต่อไป

๔. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ ให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่กำกับดูแลส่วนราชการที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นประธานเพื่อประชุมพิจารณาเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

๕. เป้าหมายการดำเนินการ ให้จังหวัดเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านตู้นายกฯ ทักษิณทั้งจากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดและหน้าบ้านพักพิษณุโลก กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้เหลือไม่เกินร้อยละ ๑๐ ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๙ โดย

๕.๑ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ขอให้เร่งดำเนินการให้ลดลงหรือรักษาระดับคุณภาพในการทำงานให้อยู่ในเป้าหมาย

๕.๒ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกินร้อยละ ๑๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ขอให้เร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/อยู่ระหว่างดำเนินการให้เหลือไม่เกินเป้าหมายดังนี้

- ภายในเดือนเมษายน ๒๕๔๙ ร้อยละ ๒๕ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๔๙ ร้อยละ ๑๕ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ภายในเดือนกันยายน ๒๕๔๙ ร้อยละ ๑๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

กระทรวงมหาดไทยเห็นว่า การแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนเป็นส่วนสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ซึ่งจักต้องตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและความต้องการด้วยความรวดเร็วทันทีที่ได้รับ รวมทั้งแจ้งตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องโดยตรงด้วยวิธีการต่างๆทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ แจ้งตอบทางจดหมาย โทรศัพท์หรือลงไปพบปะเยี่ยมเยียนครอบครัวผู้ร้องที่บ้าน หรือดำเนินการพร้อมคาราวานแก้จน โดยการเร่งรัดดำเนินการในเรื่องดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับงานนโยบายสำคัญ เช่น การดูแลรักษาต้นไม้ การบริหารงบประมาณ การแก้ไขปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด เป็นอาทิ ฉะนั้น จึงต้องการผลสัมฤทธิ์และมีการรายงานตรงเวลาและสม่ำเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยด่วนต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจริต ปัจฉิมนันท์

(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕, ๕๐๙๙๔
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ มกราคม ๒๕๔๙

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย หรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

๒) ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓) ให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากการสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔) ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ/กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง/กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้และกรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

/ จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจริต ปัจฉิมนันท์

(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๐ ๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๘

(สำเนา)

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเอกสารประกอบ จำนวน ๗ แผ่น

ด้วยสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริหารประชาชนมีภารกิจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเฉพาะการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วแจ้งผลให้ทราบ เพื่อนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี นำเรียนรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้เชิญรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายการเมือง (พลโท ปรีชา วรรณรัตน์) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน และคณะกรรมการติดตามและประสานงานตามการสั่งการของนายกรัฐมนตรี (คตส.นรม.) บ้านพิษณุโลก ร่วมประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี และมีบัญชาให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ รวมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายดังกล่าว

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาด้วยและกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

/ ๑ ในเบื้องต้น...

๑. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๒. ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓. ขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔. ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น โดยประสานขอความร่วมมือให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๔.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

เห็นควรส่งเรื่องให้สภาความมั่นคงแห่งชาติพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง

เห็นควรสรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นเห็นควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณีด้วย ทั้งนี้ หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔.๓ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้

เห็นควรแจ้งรายละเอียดเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนด้วยก็ได้ ทั้งนี้ หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔.๔ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เห็นควรส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการที่สูงหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง และส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะด้วย

/ ทั้งนี้ หาก...

ทั้งนี้ หากราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ข้าราชการเสียหาย เห็นควรให้มีการดำเนินการทางวินัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอให้ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

รองพล เจริญพันธุ์

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E-mail : psc@opm.go.th

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๔-๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑-๔๓๕๘

ประสานงานนายวิสุทธิ์ ฉัตรานุฉัตร

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักราชเลขาธิการ ที่ รล ๐๐๐๕.๑/๙๑๘๓ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๔๘ จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า ในการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ เป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการหรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักราชเลขาธิการ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยขอให้พิจารณาในประเด็น ดังนี้

๑. ผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่มีผลประโยชน์อื่นแอบแฝง เป็นต้น

๒. จังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ หากจังหวัดมีแผนงานรองรับอยู่แล้ว สำนักราชเลขาธิการจักได้ไม่ดำเนินการซ้ำซ้อนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ
(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๗๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด มท. และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

ด้วยสำนักงาน ก.พ. แจ้งว่า นายกรัฐมนตรีได้สั่งการให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าวทั้งสองฉบับเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดและจังหวัดถือปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้อง หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

/ ๓. ให้ผู้บังคับ...

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำหรือการส่งเอกสารหลักฐานที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามในหนังสือฯ สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒.

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. / โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๘ กันยายน ๒๕๔๗

เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด มท. ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ในสังกัด สป.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๗ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๔๑
๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/ว ๑๘๑ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๔๗

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่า ตามที่ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๔๐ เห็นชอบตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่าการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการหรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เรื่องต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงให้ส่วนราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดและจังหวัดถือปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

๑. กรณีส่วนราชการได้รับเรื่องการขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์จากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้ส่วนราชการพิจารณาเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในนำการกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ตามนัยมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑. ขอให้ส่วนราชการชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวว่ามาจากเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังนี้

/ ๑) การขอพระราชทาน...

๑) การขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ดังกล่าว จัดเป็นงานซึ่งส่วนราชการได้มีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไปแล้ว แต่มีอุปสรรคข้อขัดข้องที่ยังไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องอย่างไร จะดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด หรือ

๒) การขอพระราชทานความเป็นธรรม หรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ดังกล่าว เป็นงานซึ่งส่วนราชการมิได้มีการประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอันเนื่องมาจากอุปสรรคข้อขัดข้องใด และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด หรือ

๓) เหตุอื่นๆ

โดยจะต้องดำเนินการภายในกำหนด ๑๕ วัน หลังจากที่ได้รับเรื่องจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี นับตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. หลังจากที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๒. แล้วขอให้ส่วนราชการนั้นแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบ และหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วแต่เรื่องดังกล่าวยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ให้ส่วนราชการนั้นแจ้งผลการพิจารณาให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบเป็นระยะทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะดำเนินการได้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผลความคืบหน้าให้สำนักราชเลขาธิการและผู้เกี่ยวข้องทราบ

๔. ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติเพื่อเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งสำนักราชเลขาธิการเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระมหากรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทในเรื่องดังกล่าว ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วซึ่งไม่ควรใช้เวลาเกิน ๑ ปี ยกเว้นเรื่องที่ต้องใช้เวลานาน เช่น คดีที่ต้องรอฟังผลคำพิพากษาศาลถึงที่สุด

๕. หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการในเรื่องใด ขอให้แจ้งอุปสรรคข้อขัดข้องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบแต่เนิ่นๆ ไม่ควรปล่อยให้ล่วงเลยเป็นเวลานาน ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีอาจพิจารณาเสนอ กพร. พิจารณากำหนดระยะเวลาให้แก่ส่วนราชการรับไปปฏิบัติตามนัยมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อมิให้ผู้ขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ต้องรอนานเกินควร

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๘๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๔๗

เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ด้วย พลตำรวจเอก วุฑฒิชัย ศรีรัตนวุฑฒิ ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณาสั่งการตามกฎหมายกรณีผู้บังคับบัญชาไม่พิจารณาโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องตามมาตรา ๙๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รับไปติดตามผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวและรายงานผลให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบแล้ว นอกจากนี้นายกรัฐมนตรียังได้สั่งการให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัดด้วย

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๔๗ รับทราบและเห็นชอบให้กำชับส่วนราชการต่างๆ ปฏิบัติตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. และดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด เพื่อปราบปรามเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ทุจริตและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตโดยยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้แจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

บวรศักดิ์ อุรรรณโณ
(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๓๒-๓
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๕

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๘ กันยายน ๒๕๔๗

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการและการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ปรากฏว่าได้มีปัญหาในการดำเนินงานเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียนตามการสั่งการของกระทรวงมหาดไทยหลายประการ ซึ่งได้พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วจึงให้ส่วนราชการและจังหวัด ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. **<u>กรณีการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>**

ปัญหาที่พบ หลายหน่วยงาน/จังหวัด ให้หน่วยงานในสังกัดหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่หน่วยงาน/จังหวัด ไม่เสนอความเห็นประกอบเรื่องไปยังกระทรวงมหาดไทยเป็นเพียงการรวบรวมเอกสารส่งไปเท่านั้น และหลายแห่งจะใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อในการส่งเอกสารนั้นๆ

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้หน่วยงาน/จังหวัด เสนอความเห็นประกอบการพิจารณาไปยังกระทรวงมหาดไทยทุกครั้ง และควรใช้หนังสือภายนอกหรือบันทึกข้อความแทนการใช้หนังสือประทับตรา

๒. **<u>กรณีการเร่งรัดติดตามผลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>**

ปัญหาที่พบ ส่วนราชการ/จังหวัด ไม่รายงานผลการดำเนินงานตามกำหนดเวลา

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้ส่วนราชการ/จังหวัด เร่งรัดดำเนินการ หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดขอให้รายงานความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

๓. **<u>กรณีการเตือนให้รายงานผลการดำเนินงาน</u>**

ปัญหาที่พบ บางส่วนราชการ/จังหวัด ไม่สนใจกับการเตือนให้รายงานผลการดำเนินการ (บางจังหวัดเตือนถึง ๖ ครั้ง)

/ ข้อเสนอ...

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้ส่วนราชการ/จังหวัด เร่งรัดดำเนินการในเรื่องที่มีการเตือนเป็นพิเศษ แต่การแจ้งเตือนนั้นจะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่จะดำเนินการเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย หากปรากฏว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแต่ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังควรหรือไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ หรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ และได้มีการแจ้งเตือนถึง ๓ ครั้ง หน่วยงาน/จังหวัดควรจะพิจารณาสมรรถภาพเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามควรแก่กรณีด้วย

อนึ่ง กระทรวงมหาดไทยทราบดีว่าในขณะนี้เรื่องราวการร้องทุกข์/ร้องเรียนมีเป็นจำนวนมากเป็นภาระของส่วนราชการและจังหวัด แต่เนื่องจากเป็นกรณีความเดือดร้อนของประชาชนและเป็นนโยบายที่สำคัญของนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ท.ดร. ทักษิณ ชินวัตร) และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายโภคิน พลกุล) ดังนั้น จึงขอให้ทุกส่วนราชการและจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นกรณีพิเศษ สำหรับจังหวัดให้ตั้งคณะกลุ่มปฏิบัติงาน (Taskforce) จากหลายๆ หน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ตามหนังสือที่อ้างถึงก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗

เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัด

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปัจจุบันการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของจังหวัดมีหลายช่องทาง นอกจากจะรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากกระทรวงมหาดไทยไปดำเนินการแล้ว ยังต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในลักษณะเดียวกันจากกระทรวง ทบวง กรมและองค์กรอิสระอื่น ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายหลายหน่วยงาน อาทิเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ฯลฯ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล ซึ่งให้จังหวัดจัดตั้งตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ไว้ที่บริเวณจวนผู้ว่าราชการจังหวัด จากกรณีดังกล่าว ทำให้ปริมาณการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีจำนวนมาก ขณะเดียวกันอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของจังหวัดมีจำกัดและต้องรับผิดชอบงานด้านอื่นด้วย แต่ในทางนโยบายของรัฐบาลกลับให้ความสำคัญกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชนเป็นเรื่องเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีปริมาณมากเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวให้กับประชาชน จึงให้จังหวัดพิจารณาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดแบบบูรณาการดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นระบบครบวงจร คือ รับผิดชอบงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย งานตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตู้นายกฯ ทักษิณ) และงานจากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่นๆ

๒. การร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัดซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆในจังหวัดหลายหน่วยงาน และในกรณีที่จังหวัดเห็นว่าปริมาณงานการร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดมีปริมาณมากและมีอัตรากำลังของจังหวัดมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียนก็ให้จังหวัดพิจารณาบูรณาการเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่น โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าวเข้าร่วมปฏิบัติงานในลักษณะกลุ่มปฏิบัติ (Taskforce) และมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นการเฉพาะก็สามารถจะแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้

/ ๓. กรณีของการ...

๓. กรณีของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนานในขณะที่ผู้ร้องจะไม่ทราบว่า จังหวัดกำลังดำเนินการเรื่องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวอย่างต่อเนื่องก็จะนำเรื่องดังกล่าวไปร้องทุกข์/ร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานเหนือขึ้นไปอีก หรืออาจนำไปสู่การร้องทุกข์/ร้องเรียนกล่าวหาผู้ว่าราชการจังหวัด/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่าละเลยหรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติหน้าที่กรณีดังกล่าว ดังนั้น จึงควรมอบหมายให้กลุ่มปฏิบัติงาน (Taskforce) ดังกล่าว วางระบบการปฏิบัติงานและแจ้งผลความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกระทรวงมหาดไทยทราบทุกระยะด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

เสริมศักดิ์ พงษ์พานิช

(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. / โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๔๗ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๔๗ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอ โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการ เร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชนโดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาล รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่มาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ
ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ
(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)
รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

(สำเนา)

ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ เมษายน ๒๕๔๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ ผร ๓๑/๔๘๗๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๔๖

๒. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ด่วนที่สุด ที่ ผร ๓๑/๒๑๒๓ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๔๗

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอว่า เพื่อให้การประสานงานและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนของประชาชนเป็นไปโดยเร็วสมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงขอให้คณะรัฐมนตรีกำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจราชการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการเร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อน ให้แก่ประชาชนโดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๔๗ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอและให้แจ้งเวียนให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักนิติธรรม
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๐๘-๙
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๘

(สำเนา)

คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ ๖๑๒/๒๕๔๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ตามที่ได้มีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๔๕ แบ่งส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงมหาดไทย ออกเป็น ๑๒ ส่วนราชการ นั้น

เนื่องจาก กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเสริมสร้างสังคมไทยให้เกิด "บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม" โดยการปรับปรุงคุณธรรมให้ปฏิบัติงานให้กว้างขวางและทำงานในเชิงรุกมากขึ้น

เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจสามารถตอบสนองนโยบายของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยต่อสภาพงานในปัจจุบัน จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยขึ้น โดยมีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ด้วยความรวดเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงานภายในปรากฏตามผนวกแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๕

เสริมศักดิ์ พงษ์พานิช

(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕

เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๒/ว ๓๔๔๖ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งผลการสัมมนาแผนการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๔๕ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (เรื่องราวร้องทุกข์) โดยมอบให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานกับจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาและเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ เพื่อให้จังหวัดถือปฏิบัติ ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

กระทรวงมหาดไทย พิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีความสำคัญตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะเรื่อง “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (เรื่องราวร้องทุกข์) ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจังและบังเกิดผลเป็นรูปธรรม จึงให้จังหวัดดำเนินการดังต่อไปนี้

๑.ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของจังหวัด ที่ยังค้างดำเนินการและเร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๓๐ วัน นับแต่วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๕

๒.เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑ กระทรวงมหาดไทยจะได้ดำเนินการ รวมทั้งการติดตามเร่งรัดเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัดโดยเคร่งครัด ตามแนวทางหนังสือสั่งการที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ เรื่องใดกำหนดวันเวลาให้จังหวัดรายงาน เมื่อถึงกำหนดเวลาแล้วจังหวัดไม่รายงาน กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนพร้อมทั้งประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๑” เมื่อครบกำหนดเวลาเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว จังหวัดยังไม่รายงาน กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนพร้อมประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๒” หากมิได้รับรายงานตามกำหนดกระทรวงมหาดไทยจะ “เตือนครั้งที่ ๓” พร้อมทั้งให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยผู้มีหน้าที่กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีต่อไป

๓.สำหรับการเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด กระทรวงมหาดไทยได้มอบให้ผู้ตรวจการกระทรวงมหาดไทยประจำเขตรับผิดชอบ ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๒/ว ๓๔๔๖ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๔๕

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ยงยุทธ วิชัยดิษฐ

(นายยงยุทธ วิชัยดิษฐ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย

โทร. /โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นั้น

เนื่องจากยังมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมิได้ปฏิบัติตามหนังสือสั่งการดังกล่าวข้างต้นโดยเคร่งครัด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงจึงมีบัญชาให้กำชับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยให้ถือปฏิบัติตามหนังสือสั่งการดังกล่าว และหากพบว่าเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมิได้ปฏิบัติตามก็ให้ดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์
(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓

เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่า การรายงานผลการปฏิบัติราชการหรือการรายงานผลการตรวจและติดตามงานตามแผนการตรวจราชการประจำปี ตลอดจนเรื่องที่กระทรวงมหาดไทยสั่งการไปยังจังหวัด แล้วให้รายงานผลการดำเนินการให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดได้มีการปล่อยปละละเลยและไม่ใส่ใจในการปฏิบัติเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าและเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติในการเร่งรัดติดตามงานและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของจังหวัด ดังนี้

๑. หนังสือที่ปลัดกระทรวงมหาดไทยลงนามสั่งการไปยังจังหวัด หากเป็นเรื่องที่ต้องการให้จังหวัดรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ จะกำหนดวัน เดือน ปี ที่ต้องการให้จังหวัดรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบทุกครั้ง

๒. หากจังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดตามข้อ ๑ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนโดยกำหนดวัน เดือน ปี ที่จะให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งประทับตรายาง “เตือนครั้งที่ ๑” ในหนังสือดังกล่าวด้วย

๓. เมื่อเตือนครั้งที่ ๑ ไปแล้ว จังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทย ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนครั้งที่ ๒ โดยกำหนดวัน เดือน ปี ที่จะให้จังหวัดรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๒” ในหนังสือดังกล่าวด้วย

๔. เมื่อเตือนครั้งที่ ๒ ไปแล้ว จังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้เตือนครั้งที่ ๓ โดยปลัดกระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเร่งรัดให้จังหวัดรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งแจ้งให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้กำกับดูแลเรื่องดังกล่าว หัวหน้าสำนักงานจังหวัดและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวด้วย พร้อมทั้งกำหนดวัน เดือน ปี ที่จะให้จังหวัดรายงานผลเรื่องที่กระทรวงมหาดไทยเตือนไปยังจังหวัดพร้อมทั้งผลการดำเนินการทางวินัยบุคคลดังกล่าวให้กระทรวงมหาดไทยทราบ กรณีเช่นนี้กระทรวงมหาดไทยอาจจะพิจารณาว่ากล่าวตักเตือนผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทร. ๒๒๓-๒๒๑๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๒๒๒๔๘๘๒ (มท) ๕๐๓๗๗

ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๘ **วันที่** ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒

เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมและหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยได้รับแจ้งจากสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ว่าการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการหรือจังหวัดบางแห่งยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการและภาพพจน์ของกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งสืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจหรือติดตามตรวจสอบเรื่องอย่างจริงจัง ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีบัญชาให้ส่วนราชการในสังกัดแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบงานในความรับผิดชอบเป็นระยะ และเร่งรัดการดำเนินการเพื่อสะสางและแก้ไขปัญหางานค้างคาอย่างจริงจัง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ ก็ให้มีการมอบหมายการงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อให้ทราบจำนวนงานค้างและเร่งรัดดำเนินการต่อไป หากมีเจ้าหน้าที่ผู้ใดละเลยและทำให้งานราชการเสียหาย ก็ให้พิจารณาลงโทษทางวินัยสถานหนักโดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์
(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

(สำเนา)

ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒

เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยได้รับแจ้งจากสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยว่า การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการหรือจังหวัดบางแห่งยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการและภาพพจน์ของกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความใส่ใจหรือติดตามตรวจสอบเรื่องอย่างจริงจัง ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีบัญชาให้ส่วนราชการในสังกัดแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบงานในความรับผิดชอบเป็นระยะและเร่งรัดการดำเนินการเพื่อสะสางและแก้ไขปัญหางานค้างอย่างจริงจัง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ ก็ให้มีการมอบหมายการงานในหน้าที่ตามระเบียบเกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อให้ทราบจำนวนงานค้างและเร่งรัดดำเนินการต่อไป หากมีเจ้าหน้าที่ผู้ใดละเลยและทำให้งานราชการเสียหายก็ให้พิจารณาลงโทษทางวินัยสถานหนักโดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองการเจ้าหน้าที่
โทรสาร ๒๒๒๔๘๘๒ (มท) ๕๐๓๗๗

(สำเนา)

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๔๒

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๖๓/๒๔๙๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๙๕
๒. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๙๗/๒๔๙๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๔๙๖
๓. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะรัฐมนตรีได้ประชุมเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และมีมติยกเลิกหนังสือดังกล่าว จำนวน ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควร กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)

ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวมปรับปรุงแก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว

/ เห็นสมควร...

เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๔๙๖ เรื่องระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ทั้ง ๓ ฉบับ

/๒. เห็นชอบ...

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐๑๔๔๖, ๒๘๒๔๐๔๕

(สำเนา)

บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

ลำดับที่		
๑.	การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ	คำสั่งนายกรัฐมนตรีแจ้งตามหนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๒๖๓/๒๔๙๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๙๕
๒.	ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	มติคณะรัฐมนตรี (๒๑ สิงหาคม ๒๔๙๖) แจ้งตามหนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๙๗/๐๔๙๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๔๙๖
๓.	บัตรสนเท่ห์	มติคณะรัฐมนตรี (๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒) แจ้งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

(สำเนา)

ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

ตามที่ได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นของกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้ว เห็นสมควรพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๔๙๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐๑๑๔๖, ๒๘๒๔๐๔๕

ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐

สำนักงาน ก.พ.
ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๕๙๒๑ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแจ้งว่าได้พิจารณาหนังสือเวียนเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ และระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย จำนวน ๓ ฉบับ แล้วเห็นควรนำมารวบรวมไว้ในฉบับเดียวกันและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันเพื่อถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ ได้ขอให้สำนักงาน ก.พ. พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวด้วยความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจะพิจารณาปรับปรุงหนังสือเวียนมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ โดยเห็นควรนำมารวมไว้เป็นฉบับเดียวกัน และแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน เพื่อซักซ้อมให้เกิดความเข้าใจและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่สมควรจะดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ. มีข้อสังเกตบางประการที่ขอเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. หลักการสืบสวนก่อนดำเนินการทางวินัยที่ปรากฏในหนังสือเวียนทั้ง ๓ ฉบับ เป็นการกำหนดทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๑๘ ซึ่งยกเลิกไปแล้ว แต่ปัจจุบันกระบวนการสืบสวนได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา ๙๙ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕ แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นจะต้องนำมากำหนดในหนังสือเวียนหรือระเบียบฉบับใหม่นี้อีก

๒. กรณีให้ส่งสำเนาเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้อง หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่าระดับ ๗ ของผู้ถูกกล่าวโทษ ทำการสืบสวนทางวินัยว่ามีมูลความจริงเพียงใดนั้น สำนักงาน ก.พ. เข้าใจว่าความในประการนี้คงจะหมายถึง ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษ และมีความเห็นในกรณีนี้ว่า ไม่ควรกำหนดระดับของของผู้บังคับบัญชาผู้ทำการสอบสวนไว้ เพราะตามมาตรา ๙๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องทำการสืบสวนและใช้ดุลพินิจว่าจะสมควรดำเนินการทางวินัยหรือไม่ ดังนั้น หากข้าราชการผู้ใดมีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งระดับใดก็ตามก็ย่อมถือเป็นผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายอยู่แล้ว นอกจากนั้นการไม่กำหนดระดับตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาไว้จะทำให้การสืบสวนคล่องตัวขึ้น

๓. สำนักงาน ก.พ. เห็นว่า การกำหนดระยะเวลาสืบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน อาจจะทำให้การสืบสวนเร็วขึ้น แต่ในบางเรื่องที่มีข้อมูลมาก ผู้สืบสวนอาจจะดำเนินการไม่ทันภายในกำหนดเวลา จึงไม่ควรกำหนดระยะเวลาตายตัว แต่ควรใช้คำว่า “รีบ” ในระเบียบ เพื่อเป็นการบ่งบอกเจตนารมณ์ในการที่จะเร่งรัดให้มีการสืบสวนให้เสร็จโดยเร็วที่สุด

นอกเหนือจากข้อสังเกตดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำนักงาน ก.พ. เห็นด้วยกับมาตรการ เพราะการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องดังกล่าว จะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ร้องไม่ต้องกังวลกับการที่จะต้องได้รับโทษภัยหรือความไม่ชอบธรรมทั้งปวงด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

สีมา สีมานันท์

(นายสีมา สีมานันท์)

รองเลขาธิการ ก.พ. ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักเสริมสร้างวินัยและรักษาระบบคุณธรรม

กลุ่มรักษามาตรฐานวินัย

โทร. ๒๘๑๘๖๗๗

โทรสาร ๖๒๘๖๒๐๔

(สำเนา)

ปกปิด

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๔๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้องเรียนอย่าให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องทุกข์ รายละเอียดแจ้งแล้วตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เนื่องจากในขณะนี้ยังปรากฏว่า ผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลต่างๆตามที่ตนถูกร้องเรียน ซึ่งเป็นผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ดังนั้น จึงขอให้กำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนถือปฏิบัติตามนัยหนังสือ ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ โดยเคร่งครัด อย่าให้ข้อมูลการร้องเรียนรั่วไหลไปถึงผู้ถูกร้องเรียน อันอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับอันตรายหรือได้รับความเดือดร้อนได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

สุชาติ ธรรมมงคล
(นายสุชาติ ธรรมมงคล)
ผู้ตรวจราชการกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)

ปกปิด

ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

๑. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุผลและผลของเรื่อง

๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

/๗. ให้ข้าราชการ...

๗. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์การกลางบริหารบุคคลสำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสมตามควรแก่กรณีต่อไป

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ลงมติเห็นชอบมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอทั้ง ๗ ข้อ และให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๒๘๐๐๓๙๑ โทรสาร ๒๘๑๐๖๒๗

ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ท่าช้างวังหน้า กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๒๐๖/๑๕๙๒๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย และขอให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาให้ความเห็นในประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙ และพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้พิจารณาแล้วขอเรียนว่า ขั้นตอนต่างๆเกี่ยวกับการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงว่ามีมูลตามที่ถูกร้องเรียนหรือไม่โดยยังไม่มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัย เป็นเพียงขั้นตอนทางบริหารภายในของฝ่ายปกครองเท่านั้น มิใช่ขั้นตอนการทำคำสั่งทางปกครอง จึงไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

อนึ่ง ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก หากความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่และมิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

อักษราทร จุฬารัตน
(นายอักษราทร จุฬารัตน)
เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

ฝ่ายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง
โทร. ๒๒๒๐๒๐๖-๙ ต่อ ๔๐๔
โทรสาร ๒๒๖๓๖๑๒

(สำเนา)

ลับ

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และต่อมาถูกคู่กรณีฟ้องร้องฐานหมิ่นประมาท เพื่อบีบบังคับให้ผู้ร้องถอนคำร้องเรียน หรือเพื่อให้ได้รับความเดือดร้อนในการต่อสู้คดี โดยนำสำเนาคำร้องของผู้ร้องมาเป็นหลักฐานในการฟ้องร้องต่อศาล

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาดังกล่าว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้โปรดมีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการแล้ว ให้ดำเนินการเป็นความลับ และระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง อย่าให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันอาจเนื่องมาจากการร้องทุกข์กล่าวโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยต่อผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ก็ให้พิจารณาโทษทางวินัยตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)

ลับ

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๘๙๒ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๔๐
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และร้องเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ เพื่อเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนได้รับความเดือดร้อน และได้ขอความช่วยเหลือจากทางราชการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินชีวิต การถูกกลั่นแกล้ง ถูกรังแก หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลอย่างจริงจัง จึงให้ทุกส่วนราชการ และทุกจังหวัดถือปฏิบัติตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ตามอ้างถึง ๑-๓ อย่างเคร่งครัด โดยให้ถือว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เป็นเรื่องสำคัญที่หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานและผู้ว่าราชการจังหวัด จะต้องเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด จริงจัง ต่อเนื่องให้ได้ข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ สิงหาคม ๒๕๔๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยสั่งการขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กรณีมีการร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานตามบัญชีร้องเรียนที่ส่งมาพร้อมนี้

เนื่องจากกระทรวงมหาดไทย จะปรับปรุงระบบการติดตาม การรายงานเพื่อลดงานธุรการที่เดิมรายงานเป็นเรื่อง เป็นการรายงานรวมเป็นรายเดือน เพื่อให้ผู้บริหารในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ได้เห็นภาพรวมทั้งหมด ว่ามีเรื่องร้องเรียนอยู่ทั้งหมดกี่เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้วกี่เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการกี่เรื่อง โดยให้รายงานทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน

อนึ่ง ในแต่ละรอบเดือน เมื่อกระทรวงมหาดไทยสั่งการให้แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพิ่มเติม ก็ให้บันทึกลงในบัญชีร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการเป็นปกติประจำเดือนด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

สวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์

(นายสวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์)
รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)

ลับ

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก และเท่าที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เวลาในการดำเนินการจนเป็นที่ยุตินานเกินควร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีบัญชาว่า เพื่อเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ และให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลปัญหาดังกล่าวมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนรายใดใช้เวลาในการพิจารณาตั้งแต่ ๓ เดือนขึ้นไป แล้วยังไม่เสร็จสิ้น (ยกเว้นเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือต้องใช้เงินงบประมาณในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน) ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้าที่ไม่อาจพิจารณาให้เป็นที่ยุติมาให้ทราบ และหากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบละเลยขาดการเอาใจใส่ดูแลก็ให้พิจารณาข้อบกพร่องตามควรแก่กรณี

๒. เรื่องร้องเรียนรายใดที่ได้เตือนขอทราบผลการดำเนินการครบ ๓ ครั้ง แล้วยังไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้า ให้พิจารณาข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีทุกรายโดยทันที พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์

(นายสวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์)
รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

๘๑

ลับ

(สำเนา)

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๑๙๗ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๓๕
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๔๑๖ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๓๕
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๙๑ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๖

ตามที่ได้สั่งการให้ส่วนราชการ จังหวัดและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติตามแนวทางตลอดจนมาตรการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือราษฎรซึ่งได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ นั้น

จากการตรวจสอบสถิติและข้อมูลประกอบปรากฏว่า เรื่องที่ได้สั่งการให้ดำเนินการดังกล่าว หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบหลายหน่วยงานมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและทันท่วงที ทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกินประสิทธิผลอย่างแท้จริง

จึงให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและจังหวัด กำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่ได้เคยสั่งการไว้แล้วอย่างเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยวัฒน์ หุตะเจริญ
(นายชัยวัฒน์ หุตะเจริญ)
รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๒๒๑๑๑๓๓
โทรสาร ๒๒๒๑๘๑๒

(สำเนา)

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๑๓/ว ๓๖๒๕

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๗

เรื่อง ขอความร่วมมือเช่าตู้ ปณ. ๑๐๑ ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกจังหวัด

เรียน ผู้ว่าการการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ด้วยกระทรวงมหาดไทย ได้มอบหมายให้ผู้ว่าราชการจังหวัด จัดตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรม" ขึ้น ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ เป็นต้นไป เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน โดยจะมีการเช่าตู้ ปณ. ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขของแต่ละจังหวัด ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีความประสงค์จะกำหนดหมายเลขตู้ ปณ. ดังกล่าวให้เป็นตู้ ปณ. ๑๐๑ เหมือนกันทุกจังหวัด

เพื่อความสะดวกและความชัดเจนของประชาชนทั่วประเทศในการติดต่อกับ "ศูนย์ดำรงธรรม" กระทรวงมหาดไทยจึงขอความร่วมมือจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย โปรดแจ้งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขประจำจังหวัดทุกแห่ง ให้อำนวยความสะดวกในการจัดตู้ ปณ. ๑๐๑ สำหรับงานดังกล่าว และในกรณีที่ไม่มีตู้ ปณ. ๑๐๑ หรือ ตู้ ปณ. ๑๐๑ ของ ปทจ. นั้นๆ มีผู้เช่าอยู่ก่อนแล้ว กรุณาประสานงานเพื่อแก้ปัญหาเป็นกรณีพิเศษด้วย

ทั้งนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ละจังหวัด จะได้ประสานงานโดยตรงกับนายไปรษณีย์จังหวัดอีกทางหนึ่งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

อารีย์ วงศ์อารยะ
(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองสารนิเทศ
โทร. ๒๒๒๔๑๓๑-๒
โทรสาร ๒๒๓๓๐๒๙

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๑๔๒๙

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๓๖

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๗๘/๒๕๓๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๓๖

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย ผู้ช่วยปลัดกระทรวง เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธาน และผู้แทนราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ รายละเอียดตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ส่งมาพร้อมนี้

กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง จึงให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ของแต่ละจังหวัด โดยให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นประธาน และมีกรรมการจากผู้แทนของส่วนราชการ และ/หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ตามแต่ละจังหวัดจะเห็นสมควร ตามแนวทางในคำสั่งที่ส่งพร้อมนี้ แล้วรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ให้กรรมการที่จังหวัดแต่งตั้งมีการประชุมพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งจากที่ส่วนกลางส่งไปให้ดำเนินการและจากประชาชนที่ร้องทุกข์ต่อจังหวัดโดยตรงอย่างต่อเนื่องทุกๆ ๑๐ วัน

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

อารีย์ วงศ์อารยะ
(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)
รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๒๒๑๑๑๓๓
โทรสาร ๒๒๒๑๘๑๒

ด่วนมาก **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โทร. ๒๒๑-๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๙๕๐ **วันที่** ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๒๕

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

เสนอ

ด้วยปรากฏว่า ส่วนราชการบางแห่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทยยังขาดความสนใจและละเลยในเรื่องร้องทุกข์ของราษฎร เป็นเหตุให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อนและในบางครั้งการรายงานผลการดำเนินงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรได้ทันท่วงที ก่อให้เกิดปัญหาทางการปกครองจนยากต่อการแก้ไข

ฉะนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของราษฎรและการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องนี้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ จึงให้ส่วนราชการในสังกัดถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ขอให้ส่วนราชการในสังกัดเพิ่มความสนใจปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยใกล้ชิดเป็นกรณีพิเศษพร้อมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขโดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีที่ได้รับการร้องเรียน และพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยฉับพลันหรือทันต่อเหตุการณ์

๒. หากได้สดับตรับฟังปัญหาบางเรื่องที่เกิดขึ้น ขอให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาทันทีโดยไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และชี้แจงให้ราษฎรเข้าใจโดยถ่องแท้ว่าหากไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ขอให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขต่อไป และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วประการใดให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม

๓. เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องทุกข์ที่ตนได้รับโดยมีความจำเป็นที่จะต้องขอให้รัฐบาลช่วยเหลือและเป็นเรื่องราวที่ผู้ยื่นหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่รัฐบาลปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรหรือใช้ดุลพินิจเกินสมควรแก่เหตุหรือไม่สุจริตเป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนขอให้ส่วนราชการพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือหรือให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือประชาชนขอให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยให้ถือว่าทุกข์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องบำบัดทุกข์ให้โดยมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้รายงานให้กระทรวง โดยมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้รายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

๔. ในกรณีปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของส่วนราชการ ขอให้รวบรวมปัญหาร้องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องทราบโดยตรงโดยด่วนที่สุด เพื่อที่จะได้พิจารณาข้อยุติแนวทางในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในทันที ในกรณีนี้ขอให้รีบรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบ เพื่อจะได้ประสานงานกับกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย

๕. ให้กวดขันหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบหาทางแกไขข้อบกพร่องในเรื่องการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ หากหน่วยงานใดยังมีข้อบกพร่องหรือละเลยไม่รีบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๒๒ ก็ให้พิจารณาโทษตัวบุคคลผู้รับผิดชอบด้วย

๖. ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทำตัวให้เป็นที่พึ่งของราษฎรอย่างแท้จริง โดยพยายามป้องกันและแก้ไขความทุกข์ร้อนของราษฎร ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หากผู้ใดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่เป็นผลดีต่อส่วนรวมแล้วก็ขอให้พิจารณาบำเหน็จตามความชอบตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

พิศาล มูลศาสตรสาทร

(นายพิศาล มูลศาสตรสาทร)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในการประชุมกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๒๒/๒๕๒๔ เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๒๔ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานที่ประชุม ได้ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนว่า ขณะนี้มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการกล่าวหาข้าราชการของกระทรวงมหาดไทย ทั้งที่ผ่านทาง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีหลายเรื่องได้สั่งให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้อง ขอให้หัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบดำเนินการไปตามข้อเท็จจริงด้วย เพราะ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความไว้วางใจกับผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการกระทำความผิดจริง ก็ขอให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยการลงโทษทางวินัย หรือการดำเนินคดีอาญาสำหรับเรื่องร้องเรียน ทั้งที่ลงชื่อจริงหรือบัตรสนเท่ห์ ขอให้ได้ความสนใจ อย่าคิดว่าจะเป็นแต่เรื่องการใส่ร้ายกันอย่างเดียว เพราะบางครั้งผู้ร้องไม่กล้าลงชื่อจริงเพราะความกลัว ขอให้ใช้วิจารณญาณด้วยความเป็นธรรมให้สมกับที่เป็นยุคสมัยของการช่วยกันกำจัดปราบปรามสิ่งที่ไม่ชอบไม่ควรทั้งหลายในสังคม ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีมูลความจริงหรือสอบสวนแล้วปรากฏว่าเป็นความจริง ก็จะต้องมีการลงโทษอย่างจริงจัง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

จำรูญ ปิยัมปุตระ
(นายจำรูญ ปิยัมปุตระ)
รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
โทร. ๒๒๒๑๑๔๑ ต่อ ๒๓๖

ด่วนมาก **บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โทร. ๒๒๒๑๑๔๑ (มท) ๒๓๖

ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๘๕๕ **วันที่** ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เสนอ อธิบดี เลขาธิการ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้ว่าการ และผู้อำนวยการรัฐวิสาหกิจ

ด้วยในการประชุมกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๒๒/๒๕๒๔ เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๒๔ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานที่ประชุม ได้ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรียนว่า ขณะนี้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการกล่าวหาข้าราชการกระทรวงมหาดไทย ทั้งที่ผ่าน ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีหลายเรื่องได้ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้อง ขอให้หัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบดำเนินการไปตามข้อเท็จจริงด้วย เพราะ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความไว้วางใจกับผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการกระทำความผิดจริง ก็ขอให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยการลงโทษทางวินัย หรือการดำเนินคดีอาญา สำหรับเรื่องการร้องเรียน ทั้งที่ลงชื่อจริงหรือบัตรสนเท่ห์ ขอให้ได้ความสนใจ อย่าคิดว่าจะเป็นแต่เรื่องการใส่ร้ายกันอย่างเดียว เพราะบางครั้งผู้ร้องไม่กล้าลงชื่อจริงเพราะความกลัว ขอให้ใช้วิจารณญาณด้วยความเป็นธรรมให้สมกับที่เป็นยุคสมัยของการช่วยกันกำจัดปราบปรามสิ่งที่ไม่ชอบไม่ควรทั้งหลายในสังคม ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีมูลความจริง หรือสอบสวนแล้วปรากฏว่าเป็นจริง ก็จะต้องมีการลงโทษอย่างจริงจัง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จำรูญ ปิยัมปุตระ
(นายจำรูญ ปิยัมปุตระ)
รองปลัดกระทรวง รักษาราชการ
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔ กระทรวงมหาดไทย

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔

เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓

ตามที่ให้จังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน โดยให้กำกับนายอำเภอ ทุกอำเภอ เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน หากปรากฏว่ามีข่าวเคลื่อนไหวหรือสิ่งบอกเหตุว่าจะเกิดการร้องเรียนและเดินขบวนขึ้นก็ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ร้องเรียน รวมทั้งนายอำเภอท้องที่เข้าไปรับฟังปัญหาร้องเรียนและพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยฉับพลันและทันต่อเหตุการณ์ อย่ารอหรือปล่อยให้ปัญหาร้องเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนรัฐบาลในที่สุดความละเอียดตามหนังสืออ้างอิง นั้น

ปรากฏว่าหลายจังหวัดได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวนที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสามารถระงับเหตุการณ์ได้โดยฉับพลันอย่างน่าชมเชย แต่ก็มีบางจังหวัดที่ยังขาดความสนใจเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเท่าที่ควร ทำให้ยังมีการยกขบวนเดินทางเข้ากรุงเทพมหานครร้องเรียนรัฐบาลอยู่อีกจนเป็นเหตุให้ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีปรารภเกี่ยวกับเรื่องนี้ในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๒๔ และได้ขอให้กระทรวงมหาดไทยกำชับจังหวัดอีกครั้งหนึ่ง ฉะนั้น เพื่อปฏิบัติตามนัยบัญชา ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ดังกล่าวให้จังหวัดวางแผนทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวนให้รัดกุมมีประสิทธิภาพและให้ดำเนินการ ดังนี้

๑.ให้กวดขันกำชับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้รีบเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทันทีในวันเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาร้องเรียนโดยด่วนที่สุด อย่ารอหรือปล่อยทิ้งไว้จนเป็นเหตุให้ปัญหาร้องเรียนลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนเป็นอันขาด ทั้งนี้ ให้มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกระยะ

๒. โดยที่ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบของทุกกระทรวง ทบวง กรม ในเขตจังหวัด และอำเภอ ตามประกาศคณะปฏิบัติ ฉบับที่ ๒๑๘ ข้อ ๕๐ และข้อ ๕๗ ฉะนั้น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอควบคุม ติดตาม ดูแล และการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่างๆ ในความลับผิดชอบ อย่าปล่อยให้หัวหน้าส่วนราชการปฏิบัติจัดทำไป โดยไม่ควบคุมโดยใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ หมั่นออกท้องที่เพื่อเยี่ยมเยียนประชาชน โดยมีข้าราชการ สมาชิกสภาจังหวัด หรือผู้นำท้องถิ่นที่สำคัญๆที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือร่วมไปด้วย ในการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนทุกครั้ง เมื่อได้สดับตรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาในทันที ไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วประการใด ให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม

๔. กรณีปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัด และจังหวัดได้รวบรวมปัญหาร้องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการโดยตรงโดยด่วนที่สุดแล้ว แต่ปรากฏว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวยังไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไข และผู้ร้องเรียนมีปฏิกิริยาที่จะเดินขบวนไปยังกรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนต่อรัฐมนตรี ให้จังหวัดชี้แจงเจรจากับกลุ่มผู้ร้องเรียน ตั้งตัวแทน ๒-๓ คน เพื่อนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปเสนอต่อกระทรวงเจ้าสังกัดที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยให้จังหวัดเป็นตัวประสานในเรื่องนี้ ในการนี้ให้จังหวัดแจ้งกระทรวงที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าและสำเนาให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

พิศาล มูลศาสตรสาทร

(นายพิศาล มูลศาสตรสาทร)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

โทร. ๒๒๒๙๘๘๘, ๒๒๑๙๑๒๑

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๑๕๙๙ กระทรวงมหาดไทย

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓

เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้ปรารภในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ เกี่ยวกับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของหน่วยราชการต่างๆ เนื่องมาจากปรากฏว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็จะมีการเดินขบวนมาร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาลอยู่เสมอ จึงได้ตั้งข้อสังเกตในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวนว่า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องควรเข้าไปเผชิญปัญหาและพิจารณาแก้ไขทันที มิใช่รอให้ปัญหาทุกอย่างมาหาหรือเดินขบวนมาร้องเรียน

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาการร้องเรียนก่อตัวลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนไปร้องเรียนยังส่วนกลาง หรือร้องเรียนต่อรัฐบาล จึงขอให้จังหวัดเพิ่มความสนใจปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในจังหวัดโดยใกล้ชิดเป็นกรณีพิเศษ พร้อมทั้งกำชับนายอำเภอ ทุกอำเภอ ให้เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน และหากปรากฏว่ามีข่าวเคลื่อนไหวหรือสิ่งบอกเหตุว่าจะเกิดการร้องเรียนและเดินขบวนขึ้น ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ร้องเรียนรวมทั้งนายอำเภอท้องที่เข้าไปรับฟังปัญหาร้องเรียนและพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยฉับพลันและทันต่อเหตุการณ์ อย่ารอหรือปล่อยให้ปัญหาร้องเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนรัฐบาลในที่สุด

ในกรณีปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัดขอให้รวบรวมปัญหาร้องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องทราบโดยตรงด่วนที่สุด เพื่อหารือรัฐบาลพิจารณาข้อยุติแนวทางในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในทันทีต่อไป ในการนี้ขอให้รีบรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ เพื่อจะได้ประสานงานกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ดำรง สุนทรศารทูล

(นายดำรง สุนทรศารทูล)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง โทร. ๒๒๒๙๘๘๘

ที่ มท ๑๓๐๗/ว ๕๖๘ กระทรวงมหาดไทย

๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓

เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วยคณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งมีผู้ร้องเรียน แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้ตัดถนนหนทาง ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานีอนามัย เป็นต้น

๒. เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่าใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริต หรือถูกข้าราชการกลั่นแกล้งไม่ให้ความเป็นธรรม

เพื่อให้การปฏิบัติกรณีที่มีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย คณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยจึงได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงงานกรณีมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ระดับจังหวัดและอำเภอ ว่าควรให้มีการลงสารบบบัญชีเป็นหลักฐานเพื่อสะดวกในการตรวจสอบและการติดตามผล ซึ่ง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย ฉะนั้น จึงให้จังหวัดและอำเภอปฏิบัติดังนี้ คือ

ระดับจังหวัด

วิธีป้องกันการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

เนื่องจากปรากฏว่าขณะนี้มีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน จึงขอให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวางมาตรการในการป้องกันและกวดขันไม่ให้ข้าราชการใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริตกลั่นแกล้งหรือไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ราษฎร และหากข้าราชการผู้ใดมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ราษฎร ก็ให้เรียกตัวมาว่ากล่าวตักเตือน และแนะนำให้ละเว้นการกระทำดังกล่าวเสีย หรือให้ประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร เมื่อตักเตือนแล้วไม่พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นก็ให้แต่งตั้งกรรมการสอบสวนเพื่อลงโทษอย่างเด็ดขาดต่อไป

๒. วิธีการแก้ไขกรณีที่ราษฎรและสมาชิกสภาผู้แทนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้สร้างถนน ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานีอนามัย นั้น จังหวัดควรวางแผนพัฒนาจังหวัดไว้ให้แน่นอนโดยเชิญสมาชิกสภาผู้แทนและผู้นำท้องถิ่นเข้ามาร่วมพิจารณาในการวางแผนพัฒนาจังหวัด ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือปฏิบัติในปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบแผนการดำเนินงานโดยทั่วถึง การวางแผนพัฒนาจังหวัดให้แน่นอนและมีการปฏิบัติตามแผนการที่วางไว้ล่วงหน้า จะทำให้การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดน้อยลงได้

วิธีการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตอบรับและแจ้งให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ทราบว่าจะดำเนินการ หรือได้ดำเนินการไปแล้วอย่างใด

๒. ประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องอื่นๆให้ทราบเรื่อง ถ้าเป็นไปได้ควรให้ทราบข้อเท็จจริงและการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วด้วย

๓. แจ้งผลการดำเนินการตลอดจนผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์หรือหน่วยที่สอบถามได้ทราบ สำหรับการสืบสวนสอบสวนที่ยังไม่ทราบ ควรแจ้งผลระหว่างการดำเนินการให้ทราบอย่างน้อยเดือนละครั้ง

วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน

เพื่อความสะดวกในการติดตามผลการเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนตลอดจนตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้จัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์โดยให้มีรายการดังตัวอย่างที่ส่งมาพร้อมนี้ เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อจังหวัดโดยตรง หรือส่วนราชการต่างๆส่งมาให้จังหวัดดำเนินการหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีผู้ยื่นต่อทางอำเภอ และทางอำเภอได้ทำการสืบสวนสอบสวนแจ้งผลให้จังหวัดทราบให้นำลงทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๒. ให้จ่าจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการลงรายการในทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรื่อง ตลอดจนการติดตามเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนของผู้รับผิดชอบตามระเบียบของทางราชการและเป็นเจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนและสั่งการให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม หากเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอ โดยเฉพาะการร้องทุกข์กล่าวโทษนายอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ระดับอำเภอ

การดำเนินการในระดับอำเภอนั้น ให้อำเภอพิจารณาดำเนินการเช่นเดียวกับระดับจังหวัด การจัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ให้อยู่ในความรับผิดชอบของปลัดอำเภอโท (ฝ่ายปกครอง) และถ้าหากมีการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอที่อยู่ใต้การปกครองบังคับบัญชาของนายอำเภอ ให้นายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ชะลอ วนะภูติ

(นายชะลอ วนะภูติ)

รองปลัดกระทรวง สั่งราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

วน.

ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

เรื่อง บัตรสนเท่ห์

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับรายงานจากศูนย์การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมว่า การที่ทางราชการรับฟังบัตรสนเท่ห์นั้นได้ผลน้อยลง จากสถิติที่สำคัญไว้ปรากฏว่า มีมูลความจริงเพียง ๓๐% เท่านั้น และยังมีผลเสียหายที่เกิดขึ้นอีก คือ

๑. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกัน
๒. ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน
๓. ต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน
๔. ทำให้เจ้าหน้าที่เสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๕. เจ้าหน้าที่ไม่กล้าปฏิบัติงานโดยเด็ดขาดเพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์
๖. สนับสนุนให้ประชาชนเป็นคนขลาดไม่กล้าแสดงความจริง

ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้ว เห็นพ้องด้วยในการที่ไม่รับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์รายใดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน จึงควรรับพิจารณาเป็นเฉพาะเรื่องเฉพาะราย และเห็นว่าเนื่องจากบัตรสนเท่ห์นี้มีส่งไปยังกระทรวงทบวงกรมต่างๆหลายแห่ง เมื่อจะไม่รับพิจารณาแล้วก็ควรจะได้มีระเบียบเพื่อถือปฏิบัติแนวเดียวกันทั้งหมด

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาแล้ว เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ ลงมติเห็นชอบด้วย และให้ถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไปตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ

จึงขอยืนยันมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

มนูญ บริสุทธิ์

(นายมนูญ บริสุทธิ์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(สำเนา)

ที่ น.ว. ๑๙๗/๒๔๙๖ กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๒๒ สิงหาคม ๒๔๙๖

เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

อนุสนธิหนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๖๓/๒๔๙๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๙๕ แจ้งคำสั่งนายกรัฐมนตรีวางแนวทางปฏิบัติการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการมานั้น

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้ลงมติให้ ก.พ. พิจารณาวางระเบียบคุ้มครองผู้ถูกกล่าวโทษข้าราชการอย่าให้ต้องได้รับภัยอันเนื่องมาจากการร้องเรียน ซึ่งบัดนี้ ก.พ. ได้พิจารณาและเสนอระเบียบคุ้มครองผู้ร้องกล่าวโทษข้าราชการมา เพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการแล้ว ดังนี้

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการจากราษฎรในเบื้องต้นให้ถือเป็นทางลับทางราชการ

๒)ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้อง ให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่าชั้นเอกทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเป็นส่วนภูมิภาคซึ่งไม่มีข้าราชการชั้นเอก จะให้ข้าราชการไม่ต่ำกว่าชั้นโททำการสืบสวนก็ได้

๓)ถ้าปรากฏว่ามีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๔)ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนนั้น

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ศกนี้ ลงมติเห็นชอบด้วยตามที่ ก.พ. เสนอ และให้ถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อจัดได้สั่งให้ถือเป็นทางปฏิบัติต่อไปได้

ขอแสดงความนับถือ

ชำนาญอักษร

(หลวงชำนาญอักษร)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(สำเนา)

ที่ น.ว. ๒๕๓/๒๔๙๕ กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๕ พฤศจิกายน ๒๔๙๕

เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

อนุสนธิหนังสือที่ น.ว. ๒๑๒/๒๔๙๕ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ศกนี้ แจ้งมติคณะรัฐมนตรีให้กำชับและกวดขันการสอบสวนเรื่องราวที่ข้าราชการต้องหาว่ากระทำผิดวินัยให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็วและโดยเที่ยงธรรม ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

บัดนี้ ปรากฏตามเรื่องที่มีราษฎรร้องทุกข์มายังท่านนายกรัฐมนตรี ว่าได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติการไม่เป็นธรรมของข้าราชการบ้าง หรือร้องว่าข้าราชการทำการทุจริตต่อหน้าที่บ้าง ซึ่งได้สั่งกระทรวงทบวงกรมเจ้าสังกัดพิจารณาระงับความเดือดร้อนของราษฎรนั้น บางรายการพิจารณาสอบสวนหรือสืบสวนกว่าจะได้ผลเป็นเวลานานหลายๆเดือนซึ่งล่าช้าเกินสมควร นอกจากนี้ บางทีก็ส่งเรื่องให้ผู้ถูกกล่าวหารายงานชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเอง การดำเนินเรื่องเช่นนี้อาจเป็นโอกาสให้ผู้ทุจริตทำการแก้ไขบิดเบือนพยานหลักฐานได้ ทางที่ดีควรจะสั่งให้ผู้บังคับบัญชาเหนือผู้ถูกกล่าวหาขึ้นไป เป็นผู้สืบสวนทางลับโดยสงวนนามผู้กล่าวหาไว้ก่อน ถ้าเรื่องมีมูลความจริงจึงสั่งสอบสวนตามระเบียบราชการ ซึ่งจะได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องแน่นอนกว่า และเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติทวียิ่งขึ้น

ท่านนายกรัฐมนตรีจึงมีคำสั่งให้เรียนมาเพื่อกระทรวงทบวงกรมต่างๆได้สั่งให้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติในการสอบสวนเรื่องที่ข้าราชการถูกกล่าวหาว่าปฏิบัติราชการมิชอบดังกล่าวมานั้นต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ชำนาญอักษร

(หลวงชำนาญอักษร)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๓. หมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๑๐	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล TOT Contact Center	บมจ. ทีโอที
๑๑๐๒	ศูนย์บริการข้อมูล Call Center วุฒิสภา	TRUE
๑๑๐๓	ศูนย์บริการข้อมูล TT&T Call Center	บมจ. TT&T
๑๑๑๑	ศูนย์บริการข้อมูลข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	สำนักนายกรัฐมนตรี
๑๑๑๒	ศูนย์บริการสั่งอาหาร The Pizza Company Call Center	บมจ. เดอะไมเนอร์ ฟู๊ดกรุ๊ป
๑๑๑๓	ศูนย์บริการข้อมูล BUG	บริษัท สามารถ อินโฟมีเดีย
๑๑๑๕	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล ธนาคารออมสิน (GSB Call Center)	ธนาคารออมสิน
๑๑๑๗	ศูนย์บริการข้อมูล เจ มาร์ท Call Center	บริษัท เจ มาร์ท จำกัด
๑๑๒๓	สายตรงกระทรวงคมนาคม	กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
๑๑๒๔	ศูนย์บริการข้อมูลผู้เอาประกัน ไทยประกันชีวิต แคร์เซ็นเตอร์	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
๑๑๒๕	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้น้ำ การประปานครหลวง	การประปานครหลวง
๑๑๒๖	สายการบินวันทูโก	บริษัท โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำกัด
๑๑๒๘	ศูนย์บริการลูกค้า Contact Hutch	บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด
๑๑๒๙	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(PEA Call Center)	การไฟฟ้าภูมิภาค
๑๑๓๐	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง (MEA Call Center)	การไฟฟ้านครหลวง
๑๑๓๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสมุทรปราการ	องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ
๑๑๓๓	ศูนย์บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บมจ. ทีโอที
๑๑๓๔	ศูนย์รับแจ้งเบาะแสและให้ความช่วยเหลือเด็ก มูลนิธิ ปวีณา หงสกุล	มูลนิธิ ปวีณา หงสกุล
๑๑๓๕	แจ้งเหตุด่วนหรือร้องทุกข์ บริการให้ข้อมูลในเรื่องคดีเศรษฐกิจ	กองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ
๑๑๓๖	ศูนย์รับแจ้งเหตุการทำผิดกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กรมตำรวจป่าไม้	กองตำรวจสื่อสาร

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๓๗	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลการจราจร สถานีวิทยุ จส. ๑๐๐	บริษัท แปซิฟิค คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๑๓๘	ศูนย์รับแจ้งข่าวสารปราบปรามยาเสพติด	กรมสื่อสารทหาร
๑๑๓๙	ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการข่าว	หน่วยข่าวกรองทหาร
๑๑๔๐	รับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สำนักงบประมาณ	สำนักงบประมาณ
๑๑๔๑	TOT Smart call	บมจ. ทีโอที
๑๑๔๒	ศูนย์บริการให้ข้อมูลสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์	บริษัท เลนโซ่ เพจจิ้ง จำกัด
๑๑๔๔	ศูนย์บริการขายสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์	บริษัท เลนโซ่ เพจจิ้ง จำกัด
๑๑๔๕	ศูนย์บริการสั่งอาหาร เชสเตอร์ กริลล์	บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด
๑๑๔๖	สายด่วนทางหลวงชนบท รับแจ้งถนนชำรุด	กรมทางหลวงชนบท
๑๑๔๘	ศูนย์บริการ AIS Serenade สำหรับบริการลูกค้าระบบ GSM	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๔๙	ศูนย์บริการ AIS Call Center สำหรับบริการลูกค้าระบบ One-2-call	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๕๐	ศูนย์บริการสั่งอาหาร KFC และ Pizza Hut	บริษัท เคเอฟซี อินเตอร์เนชันเนล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑๕๕	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Tourist Service Centre)	ศูนย์อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยว
๑๑๕๗	สำนักงานอัยการสูงสุด	สำนักงานอัยการสูงสุด
๑๑๖๔	ศูนย์บริการข้อมูลกรมศุลกากร	กรมศุลกากร
๑๑๖๕	สายด่วนยาเสพติด	สถาบันธัญญารักษ์ กรมการแพทย์
๑๑๖๖	สายด่วน ร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าบริโภค	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๑๑๖๗	ศูนย์ให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายการร่างนิติกรรมสัญญา	สภาทนายความ
๑๑๖๙	ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการส่งออก
๑๑๗๐	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๑๗๑	สายด่วนเลือกตั้ง	สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง (กลต.)
๑๑๗๔	ศูนย์บริการข้อมูลยางพารา สำนักงานตลาดกลางยางพารา	กรมวิชาการเกษตร

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๗๕	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๗๗	ศูนย์บริการรับแจ้งโทรศัพท์ขัดข้อง	บมจ. ทีโอที
๑๑๗๘	สำนักตรวจคนเข้าเมือง รับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้ายเกี่ยวกับบุคคลต่างด้าว	สำนักตรวจคนเข้าเมือง (สตม.)
๑๑๗๙	ศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก (กบข.)	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข)
๑๑๘๒	ศูนย์บริการข่าว กรมอุตุนิยมวิทยา	กรมอุตุนิยมวิทยา
๑๑๘๕	บริการ WOW Station ของ AIS	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๘๖	ศูนย์บริการข้อมูล สายด่วนประกันภัย (คปภ.)	กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์
๑๑๘๘	ค้นหาเบอร์โทรศัพท์หน้าเหลือง	บริษัท เทเลอินโฟ มิเดีย จำกัด
๑๑๙๐	ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
๑๑๙๑	ปดส. แจ้งเหตุข้อมูลข่าวสารและพยานหลักฐานเกี่ยวกับอาชญากรรม	ตำรวจสอบสวนกลาง
๑๑๙๒	ศูนย์บริการกำกับดูแลการป้องกันและปราบปรามการโจรกรรมรถ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๑๙๓	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารตำรวจทางหลวง	ตำรวจทางหลวง
๑๑๙๔	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับพฤติกรรมข้าราชการตำรวจ	ตำรวจสอบสวนกลาง
๑๑๙๕	ศูนย์รับแจ้งเหตุร้าย ผู้มีอิทธิพล เบาะแสอาชญากรรม	ตำรวจกองปราบ
๑๑๙๖	ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุทางน้ำ	กองบังคับการตำรวจน้ำ
๑๑๙๗	ศูนย์บริการข้อมูลจราจร ควบคุมจราจร	ตำรวจจราจร
๑๑๙๘	ศูนย์บริการข้อมูล แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์	บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์
๑๑๙๙	ศูนย์ปลอดภัยทางน้ำ (รับแจ้งอุบัติเหตุ เหตุด่วนทางน้ำ)	กรมเจ้าท่า
๑๒๐๐	ศูนย์ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน กทช.	สนง.คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๑๒๒๒	Internet Access (TOTonline) เพื่อให้บริการ Internet ผ่าน เครือข่าย IP	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๔	บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๘	บริการ Prepaid Voice โดยใช้บัตร TIP Card	บมจ. ทีโอที

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๒๗๕	สถาบันหม่อนไหมแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๒๗๘	Voice Mail ใช้ฝากข้อความ (I-Box)	บมจ. ทีโอที
๑๒๗๙	Voice Mail ใช้ฟังข้อความ (I-Box)	บมจ. ทีโอที
๑๓๐๐	สายด่วนเพื่อสังคม ศูนย์ประชาบดี	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
๑๓๑๐	Green Call รับแจ้งเหตุสิ่งแวดล้อม และ เป็นศูนย์ประสานงานช่วยผู้ประสบภัย	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
๑๓๑๓	ศูนย์บริการร่วม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กระทรวงวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
๑๓๑๕	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสาร กรณีพบเห็นข้อมูล ไม่เหมาะสมในอินเตอร์เน็ต	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร
๑๓๑๘	ศูนย์สอบถามการจองตั๋วเครื่องบิน นกแอร์ Call Center	บริษัท สกาย เอเชีย จำกัด
๑๓๒๑	Call Center สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ	สำนักงานนายตำรวจราชสำนัก ประจำ
๑๓๒๒	ศูนย์บริการ CAT Contact Center	การสื่อสารแห่งประเทศ
๑๓๒๓	สายด่วนสุขภาพจิตและบริการเลิกยาเสพติด (โครงการ To be number one)	กรมสุขภาพจิต
๑๓๓๐	ศูนย์บริการสายด่วนบัตรทอง โครงการ ๓๐ บาท รักษาทุกโรค	กระทรวงสาธารณสุข
๑๓๓๑	ศูนย์บริการลูกค้า True	บริษัท ทรูมูฟ
๑๓๓๒	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมศุลกากร	กรมศุลกากร
๑๓๓๓	ศูนย์บริการบัวหลวงโฟน	ธนาคารกรุงเทพ
๑๓๓๗	ศูนย์บริการข้อมูลเมืองพัทยา (พัทยา Call Center)	ศาลาว่าการเมืองพัทยา
๑๓๔๑	ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้	กองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร
๑๓๔๒	ศูนย์ให้ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานราชการ	ศูนย์ประสานงานข่าวกรอง แห่งชาติ
๑๓๔๔	ศูนย์บริการ สั่งอาหาร S&P Delivery	บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด
๑๓๔๖	ศูนย์ข่าวกรองทางทหาร	หน่วยข่าวกรองทางทหาร กองทัพบก
๑๓๕๒	ไทยเศรษฐกิจประกันภัย	บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๓๕๕	สายด่วน ศาลปกครอง	สำนักงานศาลปกครอง
๑๓๕๖	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม (สายด่วนปัญหาด้านการจราจร)	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม
๑๓๕๗	SME Call Center เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่มอุตสาหกรรม SME	บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม ขนาดย่อม SME
๑๓๕๘	ศูนย์บริการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม Call Center	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
๑๓๕๙	ศูนย์รับแจ้ง การเงินนอกระบบ	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
๑๓๖๐	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน
๑๓๖๒	ศูนย์รับแจ้งเหตุไฟป่า	กรมป่าไม้
๑๓๖๓	กรมสื่อสารทหารอากาศ	กรมสื่อสารทหารอากาศ
๑๓๖๔	ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ดีทแฮล์ม DKSS Health Care	บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด
๑๓๖๕	ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินของท่อส่งก๊าซ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	บริษัท ปตท จำกัด
๑๓๖๗	ศูนย์พิษวิทยา คณะแพทย์ศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	คณะแพทย์ศาสตร์ รพ.รามาธิบดี
๑๓๖๘	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทรัพย์สินทางปัญญา	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
๑๓๖๙	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ IEC Contact Center	บริษัท อินเตอร์เนชั่นเนิล เอนจีเนียริ่ง จำกัด
๑๓๗๓	ศูนย์บริการ อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี	บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
๑๓๗๔	สายด่วน กอ.รมน. รับร้องเรื่องราวภัยความมั่นคง	สำนักเลขาธิการกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน
๑๓๗๕	Property Perfect	บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด
๑๓๗๖	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้การดำเนินการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่มีประสิทธิภาพ	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
๑๓๗๗	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อรับคำร้องทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๑๓๘๐	ศูนย์สอบถามเกี่ยวกับโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์	สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี
๑๓๘๑	ศูนย์แจ้งเบาะแสการลักลอบเจาะและใช้น้ำบาดาล	กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๓๘๔	TIG Call Center เพื่อนำมาใช้ในธุรกิจแก็สอุตสาหกรรม	บริษัท ไทยอินดัสเตรียล แก็ส จำกัด
๑๓๘๕	ศูนย์ปฏิบัติการ AFTA Hotline ของกรมการค้าต่างประเทศ	กรมการค้าต่างประเทศ
๑๓๘๖	ศูนย์รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด	สำนักงาน ป.ป.ส.
๑๓๘๗	โครงการสายเด็ก (ดูแลเด็กโดนทำร้าย) เพื่อนแก้วสมาคม	เพื่อนแก้วสมาคม
๑๓๘๘	โครงการบ้านและอาคารที่อยู่ของ ควอลิตี้ เฮ้าส์	บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด
๑๓๙๙	E-learning ให้ผู้สนใจเข้าศึกษาและค้นคว้าผ่าน Internet	มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
๑๔๖๐	ศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ	กรมชลประทาน
๑๔๖๖	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สนง.สลากกินแบ่งฯ
๑๔๗๗	ศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องวงจรสื่อสารข้อมูล (Lease Line ขัดข้อง)	บมจ. ทีโอที
๑๔๘๔	ศูนย์บริการลูกค้าเมืองไทยประกันภัย	บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด
๑๔๙๐	TOT Smart call	บมจ. ทีโอที
๑๕๐๕	International Calling Card	บมจ. ทีโอที
๑๕๐๖	สายด่วนกระทรวงแรงงาน	กระทรวงแรงงาน
๑๕๔๐	ปตท. Call Center เพื่อรับแจ้งอุบัติภัยเกี่ยวกับก๊าซ	บริษัท ปตท.จำหน่ายก๊าซธรรมชาติ
๑๕๔๑	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลอาชญากรรมและยาเสพติด	มูลนิธิป้องกันต่อต้านอาชญากรรมและยาเสพติดในประเทศไทย
๑๕๔๓	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ	การทางพิเศษฯ
๑๕๔๔	“บริการบัตรโทรศัพท์ กสท.” THAICARD	การสื่อสารแห่งประเทศไทย
๑๕๔๕	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และ บริการ “อร่อยทั่วไทย สั่งได้ที่ไปรษณีย์”	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
๑๕๔๖	สายด่วนแรงงานเด็ก	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๕๔๘	ศูนย์บริการงานข้อมูลทะเบียนและบัตร	สำนักงานกลาง ทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๕๕๑	ศูนย์บริการ กรุงไทย Phone	ธนาคารกรุงไทย
๑๕๕๒	ศูนย์จองห้องพักโรงแรมในสมาคมโรงแรมไทย	สมาคมโรงแรมไทย
๑๕๕๓	ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย Customer Service Group	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด
๑๕๕๔	ศูนย์บริการช่วยเหลือผู้ป่วยอุบัติเหตุ หน่วยกู้ชีวิต วชิรพยาบาล	สำนักการแพทย์ กทม.
๑๕๕๕	ศูนย์ กทม.	สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๕๕๖	สายด่วนผู้บริโภคกับ อย.	คณะกรรมการอาหารและยา
๑๕๕๗	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทวิริยะประกันภัย	บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
๑๕๖๓	ศูนย์ให้บริการข้อมูลกระทรวงอุตสาหกรรม	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
๑๕๖๔	สายด่วนข้อมูลสารเคมี	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
๑๕๖๖	ศูนย์บริการสำรองที่นั่งของ บริษัทการบินไทย	การบินไทย
๑๕๖๗	ศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย	กระทรวงมหาดไทย
๑๕๖๙	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า กรมการค้าภายใน	กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
๑๕๗๐	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกรมทะเบียนการค้า	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
๑๕๗๒	กรุงศรี Phone	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
๑๕๗๓	ศูนย์ส่งเสริมผู้ส่งออกรายย่อย (SME) เพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร	การท่าเรือแห่งประเทศไทย
๑๕๗๗	ศูนย์สั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์	บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เทคโนโลยี จำกัด
๑๕๗๘	รับแจ้งขอความช่วยเหลือเพื่อดูแลเด็ก กรมประชาสงเคราะห์	ศูนย์บริการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กฯ
๑๕๗๙	สายด่วนการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	กระทรวงศึกษาธิการ (ศูนย์ช่วยเหลือเด็กทางการศึกษา)
๑๕๘๑	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล AIA Call Center	บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล แอลชัวรันส์ จำกัด (AIA)

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๕๘๔	ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารรถสาธารณะ	กรมขนส่งทางบก
๑๕๘๖	สายด่วน กรมทางหลวง	กรมทางหลวง
๑๕๘๘	ศูนย์บริการ ซิตี้โฟนแบงก์กิ้ง	ธนาคารซิตี้ แบงก์ สาขากรุงเทพฯ
๑๕๘๙	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลของธนาคาร ธนชาตจำกัด	บริษัท ธนชาติ แมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๑๕๙๐	HSBC Phone Banking ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลธนาคารฮ่องกงเซี่ยงไฮ้	ธนาคารฮ่องกงเซี่ยงไฮ
๑๕๙๒	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานกองทุนฯ	คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
๑๕๙๓	ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ธกส. (Call Center ๐-๒๕๕๕-๐๕๕๕)	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
๑๕๙๕	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารแสตนดาร์ด ชาร์เตอร์	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน จำกัด (มหาชน)
๑๕๙๖	ศูนย์บริการข้อมูลประกันภัย – บริษัทสินมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด
๑๕๙๗	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ย้ายเบอร์ติดต่อไปที่ ๐-๒๖๑๐-๔๘๘๘)	สำนักงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
๑๕๙๙	ศูนย์อำนวยการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๖๐๐	Quitline ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้ต้องการเลิกสูบบุหรี่	มูลนิธิหมอชาวบ้าน
๑๖๑๕	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์การเคหะแห่งชาติ	การเคหะแห่งชาติ
๑๖๑๖	ศูนย์บริการ Audiotex	บมจ.ทีโอที
๑๖๒๐	ศูนย์บริการ Call Center บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด
๑๖๔๔	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารการจราจร (สวพ ๙๑)	สำนักงานคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบก (คจร.)
๑๖๔๕	สายด่วนชวนรู้เอดส์	สมาคมแนวร่วมภาคธุรกิจไทยต้านภัยเอดส์
๑๖๔๖	ศูนย์เอราวัณ	สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร