

คำนำ

ตามที่คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยมีเป้าหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

เพื่อเป็นการส่งเสริมการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ได้ทันสถานการณ์ กระทรวงมหาดไทยจึงกำหนดให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ๒ ระดับ ได้แก่ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ถูกจัดตั้ง ณ บริเวณชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์ พิจารณาข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์ พร้อมประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา และการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี เป็นไปตามอำนาจหน้าที่และบรรลุดุตุประสงค์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วยแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และการปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่ ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ผู้ที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ และบุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการที่สนใจ สามารถมีความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอน การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎหมายที่กำหนด และเป็นองค์ความรู้แก่ประชาชนและผู้รับบริการให้ทราบถึงแนวทาง กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สามารถรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปตามความต้องการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี
มีถุนายน ๒๕๖๒

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี	๑
ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี	๑
คำจำกัดความ	๒
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม	๗
การประสานงานกับผู้ร้อง	๘
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี	๑๐
วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน	๑๓
การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	๑๔
หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยก	๑๔
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	
แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	๑๕
การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๖
แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๙
การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร	
ช่องทางในการร้องทุกข์	๒๐
แบบคำร้องทุกข์	๒๐
คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์	๒๐
ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่	๒๑
ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๒๒
แบบฟอร์มบันทึกคำร้องทุกข์ สคบ.	๒๔

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอประชาชน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี และบุคคลภายนอกที่สนใจ

๒. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

- (๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ยกเว้น เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด)
- (๒) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)
- (๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๔) งานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด
- (๕) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)
- (๖) งานบริการและให้คำปรึกษาเขตเศรษฐกิจพิเศษ
- (๗) งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- (๘) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- (๙) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

- (๑) มาติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ณ ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี
ชั้น ๑ ถนนสุวินทวงศ์ ตำบลไม้เค็ด อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐ - ๓๗๔๕ - ๔๔๓๖ สายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี)
- (๓) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ศาลากลางจังหวัดปราจีนบุรี
ชั้น ๑ ถนนสุวินทวงศ์ ตำบลไม้เค็ด อำเภอเมืองปราจีนบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ๒๕๒๓๐
- (๔) อินเทอร์เน็ต E-mail : damrongtham.prachin@gmail.com
- (๕) Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี
- (๖) ผ่าน Application Spond
- (๗) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๗ อำเภอ ได้แก่
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองปราจีนบุรี
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกบินทร์บุรี
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประจันตคาม
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาดี
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านสร้าง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีมหาโพธิ์
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีมโหสถ

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๔.๒ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

๔.๓ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชน บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ บอกล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๔.๔ บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความว่ารวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินค่าประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการที่ห้างสรรพสินค้า)

๔.๕ บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติ เป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชน ในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที

๔.๖ บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติ เป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชน ในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รั้งวัดที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

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

๔.๘ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๔.๙ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปประทับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบอุบัติเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท

๔.๑๐ การตอบสนอง หมายถึง การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๑๑ การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

๔.๑๒ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๔.๑๓ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม

๔.๑๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นชอบ

ด้านกฎหมาย

- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเชิงพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

๑.๒ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนือ อำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

(๓) การใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย

๑.๔ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๑.๓ (๑) หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาลังใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาลประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้ปฏิบัติตาม

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๕) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๖) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มี

ข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๗) กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๘) กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

(๙) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากระบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผลกล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะขมขeyerกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยรับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อธิปไตย ผู้ร้องจะเข้ามาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน เจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือเขาไม่ได้เลย แต่ก็ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้น และหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ก็จะต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตนเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่นผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็จะต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๓. การประสานงานกับผู้ร้อง

๓.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เรื่องต่างๆ เช่นกฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประคบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือ ได้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๓.๒ เทคนิคในการเจรจา

๓.๒.๑ กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อนจนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้า และนำไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

๓.๒.๒ กรณีผู้ร้องมีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติควรดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องควรมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้าร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๓) ปลอบให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องเพื่อเพิ่มความคุ้นเคยมากขึ้น

(๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้ง หากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือขอคำปรึกษา เพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้อง ช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควร แนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการ แก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับมาอาจปล่อยให้เหนื่อยลำไปเอง หรืออาจพิจารณา แนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่า รถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๑๐) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

๔.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หาก เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ ประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คำนึงความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่าง มาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากโทรศัพท์

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในที่นั้น หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- (๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการหรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๔.๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น ขอลถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (๔) ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๔.๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Application Spond

(๑) ระบบจะมีการให้กรอกชื่อและเบอร์โทรอยู่แล้ว จึงทักทายและสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้เลย

(๒) ถ้าเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน อาจขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม และดึงเรื่องทำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๔) บางเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทยโดยตรง อาจแนะนำผู้ร้องในขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องต่อไป

๔.๑.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๑) เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องตามข้อ ๓

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

(๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

(๔) เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เทคนิคตามข้อ ๖ และข้อ ๘ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องและนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

๔.๑.๖ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๖๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๕. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑. กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ประสานกับคู่กรณี เพื่อดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที

(๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง

(๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๕.๒. กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ

(๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๕.๓. กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรีทราบภายใน ๑๕ วัน

(๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วน ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบ ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไขปัญห

แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้าจะนำสู่กระบวนการเร่งรัด ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๖. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๖.๒ หากสามารถให้ข้อมูล คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

๖.๓ หากไม่สามารถให้ข้อมูล คำปรึกษาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานโดยตรง โดยศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้น ว่าต้องติดต่อหน่วยงาน กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูล

ข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๖.๔ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๗. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๗.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๗.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๗.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อของผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน

๗.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทำความผิดของผู้อื่นโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานคุ้มครองผู้ร้อง

๘. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

๘.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า ขอประปา

(๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

(๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒.๒) ร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้ในระบบ

๘.๓ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๑) การทำนิติกรรมสัญญา ข้อตกลง

(๒) การกู้ยืม ถูกหลอก ช่มเหล่งแก

๘.๔ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักฐานทางกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

(๑) ข้อพิพาทต่าง ๆ

(๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๓) การขอกรรมสิทธิ์ ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้วจะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๙. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลทันทีและรวดเร็ว

๙.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๙.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรงต่อไป

๙.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้น จะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่ง

๙.๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจจะขอคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลาง และมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผล และหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบลท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวัน อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังอำเภอ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หากอำเภอส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑๐.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่มีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

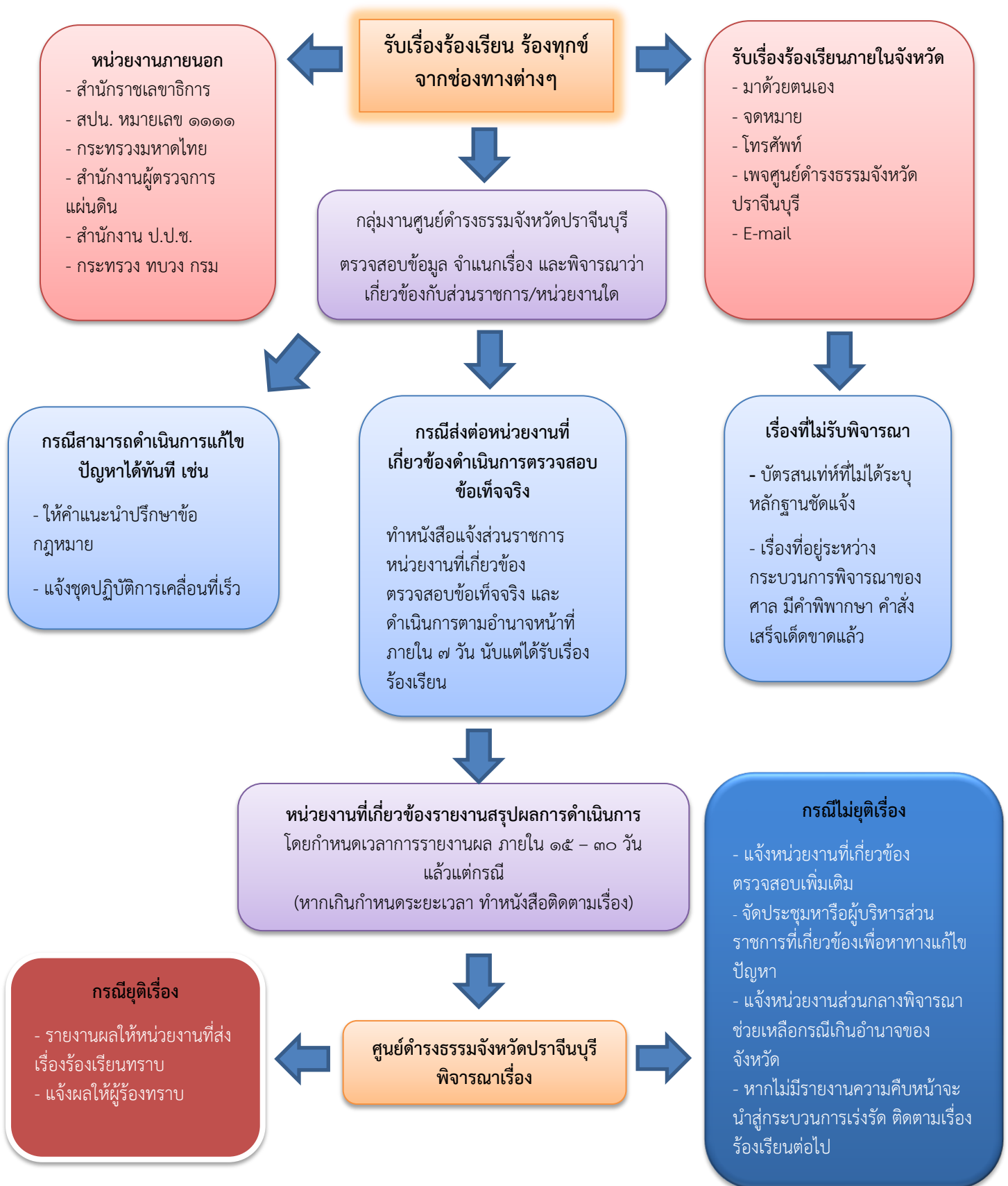
(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอากรายงานว่าอยู่ระหว่างดำเนินการหรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่นรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดตามเรื่องแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี



บันทึกการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ช่องทางการร้องเรียน ☐ มาด้วยตนเอง ☐ ผ่านทางโทรศัพท์ ☐ โซเชียลเน็ตเวิร์ค ☐ แอปพลิเคชัน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดปราจีนบุรี

ประเภทเรื่อง ☐ ได้รับความเดือดร้อน ☐ ขอความช่วยเหลือ ☐ แจ้งเบาะแส
☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ ปัญหาที่อยู่อาศัย/ที่ดิน ☐ หินน้ำกระบ
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....อายุ.....ปี

เบอร์โทรศัพท์.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐-☐☐☐☐☐-☐☐☐☐☐☐-☐☐-☐

รายละเอียด ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้ารับรองว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความจริง ไม่มีเจตนาจะทำให้มีผู้ใดเสียหาย หากพบว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความเท็จโดยมีเจตนาจะทำให้ผู้ใดเสียหาย และข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบตามกฎหมาย
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง

(.....)

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัด ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณาลั่นกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยมีแนวทาง ดังนี้

๑. ช่องทางในการร้องทุกข์

- ๑.๑ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม ทุกจังหวัด
- ๑.๒ ร้องทุกข์ทางจดหมาย ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัด
- ๑.๓ รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานต่างๆ

๒. แบบคำร้องทุกข์

๒.๑ แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป ใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ หรือที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มีข้อสงสัยต่างๆ

๒.๒ แบบคำร้องทุกข์เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่อสังหาริมทรัพย์ชำรุดบกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจดังกล่าว

๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นตามช่องทาง หรือแบบฟอร์มที่ สคบ. กำหนด โดยคำร้องต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ กรณีผู้บริโภคเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือรับรองรายการทะเบียนนิติบุคคลที่นายทะเบียนออกให้ ภายใน ๑ เดือน กรณีผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลนั้นๆ มากระทำการแทนด้วยพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านทั้งของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

๓.๒ ชื่อ ที่อยู่บริษัท ห้างร้านของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ต้องชัดเจนเพียงพอเพื่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓ ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือบริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ให้รายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา เงินค่างวด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วนั้นจะต้องตรงกับการชำระจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

๓.๔ ความประสงค์ของผู้ร้องที่จะให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย ต้องสามารถอธิบายวิธีคิดคำนวณความเสียหายที่ได้รับพร้อมเอกสารประกอบอย่างมีเหตุผลโดยยึดหลักสภาพความเป็นจริง

๓.๕ หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาการทำสัญญากับคู่กรณี สำเนาเอกสารการโฆษณา สำเนาใบเสร็จรับเงิน การซื้อสินค้าหรือบริการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อประกอบการพิจารณา (กรณีเอกสารสูญหายให้หนังสือการรับแจ้งความเอกสารสูญหายที่ระบุรายการทรัพย์สินที่สูญหาย ยื่นประกอบการร้องเรียนด้วย)

๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่

๔.๑ ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐาน/พยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน

๔.๒ ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนว่าเป็นผู้เสียหายโดยตรงหรือไม่ ทั้งนี้ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมจากผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้

๔.๓ ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็น “ผู้บริโภค” ตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๖๒ หรือไม่ และมีการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่เกี่ยวกับเรื่องอะไรพิจารณาจากความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๔.๔ กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง โดยพิจารณาจากรายละเอียดเนื้อหาว่ามีคู่สัญญากี่ฝ่าย ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าต้องการให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

๔.๕ หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

(๑) หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

(๒) หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่างๆ เช่น สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากการจัดทำแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน (ตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด ฯลฯ) สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร (ตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ)

(๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

(๔) ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบหรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ทำหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประกอบการเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียนนั้น (กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการโดยลบบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน)

(๒) กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานนั้นพิจารณาและขอทราบผล โดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ

(๓) ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการที่ถูกกล่าวหา หรือส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป

๕.๒ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบการแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน ให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท กรณีไม่สะดวกมาพบเจ้าหน้าที่ จะกำหนดให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงและการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕(๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เพื่อไปให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการหรือเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

(๓) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ประกอบการและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำบันทึกข้อตกลง

(๔) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้

ทั้งนี้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธี

พิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๕๑

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดี

แพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

(๕) การดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่สืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ เพิ่มเติมและนำเสนอข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณากลับกรณร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการที่มีการจัดซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(๖) หลักเกณฑ์การเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ คือ ผู้ที่ร้องขอเป็นผู้บริโภค มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคส่วนรวม แต่หากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เข้าหลักเกณฑ์จะยุติเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นสมควรส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

(๗) ให้จังหวัดส่งรายงานการประชุมและสำนวนเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานทั้งหมดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา



สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่ร้องทุกข์
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์

บันทึกคำร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ - นามสกุล

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ ต่ำกว่า ๑๕ ปี ☐ ๑๖ - ๒๕ ปี ☐ ๒๖ - ๔๕ ปี ☐ ๔๖ - ๕๕ ปี ☐ มากกว่า ๕๕ ปี

ที่อยู่ รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อีเมล

อาชีพ

รายได้ (ต่อเดือน)

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ อาชีพอิสระ ☐ น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท ☐ ๓๐,๐๐๑ - ๔๐,๐๐๐ บาท

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง ☐ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ☐ ๔๐,๐๐๑ - ๕๐,๐๐๐ บาท

☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท ☐ มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท

☐ อื่นๆ (ระบุ)

๒. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ - นามสกุล

อยู่ รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อีเมล

๓. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

☐ บุคคลธรรมดา	ชื่อ - นามสกุล
☐ นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร
ประเภท	☐ บริษัท ☐ หจก. ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ หน่วยงานราชการ
	☐ บริษัท (มหาชน) ☐ ห้าง ☐ ร้าน ☐ อื่นๆ (ระบุ)

ที่อยู่/ที่ตั้ง รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อีเมล

ทุนจดทะเบียน	ความเป็นสมาชิกสมาคม
☐ ไม่เกิน ๑ ล้านบาท ☐ ไม่เกิน ๕ ล้านบาท ☐ ไม่เกิน ๑๐ ล้านบาท ☐ ไม่เกิน ๕๐ ล้านบาท ☐ ไม่เกิน ๑๐๐ ล้านบาท ☐ เกิน ๑๐๐ ล้านบาทขึ้นไป	☐ ไม่สังกัด ☐ สังกัด ☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร ☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ ☐ สมาคมอาคารชุดไทย ☐ อื่นๆ (ระบุ)

๔. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ (ประเด็น/สภาพปัญหา)

☐ สินค้า ประเภท..... ยี่ห้อ..... รุ่น.....
☐ บริการ ประเภท..... เงื่อนไขการให้บริการ..... ระยะเวลาที่ให้บริการ.....
☐ อสังหาริมทรัพย์ ประเภท..... ระยะเวลาที่ทำสัญญา.....
ชื่อโครงการ..... ที่ตั้งเลขที่..... หมู่..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... โทรศัพท์เคลื่อนที่..... อีเมล.....
วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....
ราคา..... บาท (.....)

ลักษณะความเสียหาย			
☐ ไม่ได้รับสินค้า	☐ ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน	☐ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า	
☐ ได้รับสินค้าล่าช้า	☐ ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง	☐ เก็บงานไม่เรียบร้อย	
☐ ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	☐ ไม่เป็นไปตามสัญญา	☐ ไม่ปลูกสร้าง	
☐ สินค้าไม่มีคุณภาพ	☐ สัญญาไม่เป็นธรรม	☐ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค	
☐ สินค้าชำรุดบกพร่อง	☐ ไม่โอนกรรมสิทธิ์	☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ	
☐ ไม่มีมาตรฐาน	☐ โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	☐ อื่นๆ(ระบุ).....	
สถานที่ซื้อ			
☐ ห้างสรรพสินค้า	☐ ร้านสะดวกซื้อ	☐ ที่ตั้งร้านค้า/สาขา	☐ โรงแรม
☐ ตลาดนัด	☐ งานแสดงสินค้า	☐ ศูนย์บริการ	☐ อินเทอร์เน็ต
☐ อื่นๆ (ระบุ).....			

มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ	
☐ ทางสื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ทางโทรทัศน์ ☐ ทางวิทยุ ☐ ทางอินเทอร์เน็ต ☐ คำชักชวนของพนักงานขาย ☐ อื่นๆ(ระบุ).....	
วิธีการชำระเงิน	
☐ เงินสด ☐ เงินผ่อน ☐ บัตรเครดิต ☐ เช่าซื้อ ☐ อื่นๆ(ระบุ).....	
ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์	
☐ ตรวจสอบผู้ประกอบการธุรกิจ ☐ แจ้งเป็นเบาะแส ☐ ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย ☐ ตรวจสอบการโฆษณา ☐ ขอยกเลิกสัญญา ☐ เป็นจำนวนเงิน..... ☐ ตรวจสอบฉลากสินค้า ☐ อื่นๆ(ระบุ)..... ☐ ระบุรายละเอียด..... ☐ ตรวจสอบสัญญา 	

ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่	
☐ เคย	☐ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน (ระบุ) ☐ ฟ้องคดีต่อศาล (ระบุ)
	☐ ไม่เคย

หลักฐานประกอบการร้องทุกข์					
หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			☐ ภาพถ่าย		
☐ สำเนาหนังสือเดินทาง			☐ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
☐ หนังสือมอบอำนาจ			☐ สำเนาใบรับซ่อม		
☐ สำเนาทะเบียนบ้าน			☐ สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
☐ สำเนาสัญญา			☐ สำเนาบัญชีธนาคาร		
☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน			☐ อื่นๆ(ระบุ) ๑..... ๒..... ๓.....		
☐ ฉลากสินค้า					
☐ เอกสารการโฆษณา					
สำเนาใบแจ้งหนี้					

[illegible]

ข้าพเจ้าได้ทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
๒. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
๓. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
๔. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
๕. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
๖. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
๗. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒
๘. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
๒. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตัวเอง
๓. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือบางส่วน
๔. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๕. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
๖. ภายหลังจากการร้องทุกข์ ๑๕ วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์

☐ ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ จดหมาย ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์
(.....)

สังกัด.....

เอกสารอ้างอิง

- ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์.๒๕๕๔.คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท. คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท