



คู่มือการปฏิบัติงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

คำนำ

“ศูนย์ดำรงธรรม” นั้น มาจากคำว่า “ดำรง” และ “ธรรม” โดย “ดำรง” หมายถึง ทรงไว้ ชูไว้ ทำให้คงอยู่ ส่วน “ธรรม” หมายถึงความยุติธรรม ความถูกต้อง ดังนั้น “ศูนย์ดำรงธรรม” จึงหมายถึง แหล่งที่ทรงไว้ซึ่งความยุติธรรม นอกจากนี้ คำว่า “ดำรง” ยังสอดคล้องกับพระนามของ องค์ปฐมเสนาบดีกระทรวงมหาดไทย คือสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอฯ กรมพระยาดำรงราชานุภาพ จึงนับได้ว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นคำที่มีความหมายและเป็นมงคลยิ่ง โดยให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” มีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างจริงจัง และเกิดเป็นผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีเนื้อหาครอบคลุมความเป็นมาในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ภารกิจ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคนิคในการรับเรื่องร้องเรียน การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน รูปแบบหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน โดยการดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

หวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

กันยายน 2563

สารบัญ

รายการ	หน้า
1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์	3
3. ขอบเขตภารกิจ	3
4. คำจำกัดความ	3
5. ช่องทางการติดต่อ	6
6. กระบวนการทำงาน	7
7. แนวทางการปฏิบัติงาน	9
8. หน้าที่ความรับผิดชอบ	11
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12
10. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน	15
11. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	15
12. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและกลุ่มมวลชน	17
13. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	19
14. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชา เพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	19
15. เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง	20
16. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	22
17. เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ	24
18. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	25
19. หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกา	31
20. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	33
21. งานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดราชบุรี	39
22. บรรณานุกรม	45
23. ภาคผนวก	
- คำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 3474 / 2563 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	47
- คำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 3475 / 2563 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563 เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	51
- คำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 1883 / 2560 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดราชบุรี	55
24. คณะผู้จัดทำ	58
25. ภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	59

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

1. บทนำ

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย” เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.1 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537

ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ควรมีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิม ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยได้เปิด “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ ส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ณ กระทรวงมหาดไทย ส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545

ต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556

จังหวัดราชบุรี ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ณ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น 2 และอาศัยอำนาจตามข้อ 2, 3 และข้อ 5 แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 และมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ตามคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 2523/2557 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2557 ต่อมาได้มีคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 2692 / 2562 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2562 เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี เพื่อให้การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

จากบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี จึงมีประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนมาติดต่อขอคำปรึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประสานงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหา/ ข้อร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งต้องจัดเก็บข้อมูลเอกสารการร้องเรียน รวมทั้งมีวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แต่พื้นที่ห้องปฏิบัติงานมีความแออัด คับแคบ ไม่สะดวกในการรับเรื่องร้องทุกข์ จากประชาชนที่มีจำนวนมาก และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บเอกสาร ระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จังหวัดราชบุรี ได้ให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทยเป็นอย่างมาก โดยได้แปลงนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มาร้องทุกข์ หรือมาติดต่อราชการ ให้มีความคล่องตัวมากขึ้น จึงมีแนวคิดในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ปรับปรุงสถานที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีใหม่ เพื่อรองรับภารกิจตามนโยบาย ของรัฐบาล โดยเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2557 ได้ดำเนินการปรับปรุงห้องปฏิบัติงาน ซึ่งปรับปรุงแล้วเสร็จ และเปิดทำการใหม่ ในวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2557 พร้อมทั้งขอรับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจาก บริษัทผลิตไฟฟ้าราชบุรี จำกัด เพื่อดำเนินการจัดซื้อรถยนต์ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ และเสื้อที่มงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
2. บูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการ/หน่วยงาน และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
3. อำนวยความเป็นธรรมให้กับประชาชนผู้มาร้องทุกข์อย่างรวดเร็วทันที่
4. เร่งรัดการดำเนินการจัดทำคู่มือประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ก่อนพระราชบัญญัติมีผลบังคับใช้
5. ดูแลสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจน แรงจูงใจในการทำงาน โดยมีแนวคิดที่ว่า “หากอยากรจะได้งาน ผู้บริหารต้องลงทุน”



2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ จะได้นำไปใช้ประโยชน์ในดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

3. ขอบเขตภารกิจ

- 3.1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 3.2 การบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียว (ONE STOP SERVICE)
- 3.3 การส่งต่อเรื่องและประสานการดำเนินการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Link)
- 3.4 การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลทางราชการ/บริการให้คำปรึกษา
- 3.5 รับเรื่องราวความต้องการ หรือข้อเสนอแนะของประชาชน
- 3.6 การจัดตั้งชุดเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Team) เพื่อความช่วยเหลือประชาชนในกรณีเร่งด่วน
- 3.7 การปฏิบัติตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี
- 3.8 งานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดราชบุรี

4. คำจำกัดความ

4.1 เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึง ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

4.2 การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

4.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

4.4 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 7 เรื่องหลัก ๆ ดังนี้

- (1) เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
- (2) เรื่องความเดือดร้อนทั่วไป
- (3) เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- (4) เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (5) เรื่องปัญหาที่ดิน
- (6) เรื่องหนี้ในระบบ
- (7) เรื่องอื่น ๆ

4.5 บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความว่ารวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การค้ำเสาเข็มบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการที่ห้างสรรพสินค้า)

4.6 บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้อง หรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบเงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้ จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่าง ๆ ออกโฉนดรังวัดที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียน ผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

4.7 บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่น ๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความว่ารวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น

นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้ ยังรวมถึงศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรีด้วย

4.8 บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

4.9 หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม/จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ต้องการความช่วยเหลือ หรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็วโดยผู้ว่าราชการจังหวัด จัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ทหาร เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมายลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

4.10 การตอบสนอง หมายถึง การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

4.11 การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญห การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ แนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

4.12 การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

(1) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(2) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(4) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(5) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

4.13 กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อย ในกรณีทั่วไป ที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที

เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็น
แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม

4.14 กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (1) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (2) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (3) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (4) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (5) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (6) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (7) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และต้องวิเคราะห์กลั่นกรอง และเสนอความเห็น
ด้านกฎหมาย
- (8) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (9) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น
ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (10) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

5. ช่องทางการติดต่อ

5.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น 2

5.2 ร้องเรียนทางโทรศัพท์

หมายเลข 0 3233 2062, 0 3232 2567 สายด่วน 1567

5.3 จดหมาย

ส่งมาที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น 2 ตำบลหน้าเมือง
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000

5.4 เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

www.ratchaburi.go.th/drt1567

5.5 ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ

เช่น สำนักงานองคมนตรี สำนักพระราชวัง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสื่อมวลชน

5.6 ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้แก่

- Application Spond
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ drt1567@gmail.com
- เฟซบุ๊กของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี www.facebook.com/drt.ratchaburi
- Application Line ID : DRT1567

5.7 รับเรื่อง ส่งต่อ ให้บริการรับคำร้องการยื่นขอใบอนุญาตต่าง ๆ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจนแล้วเสร็จ

6. กระบวนการทำงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ได้มีกระบวนการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ และหน่วยดำรงธรรม

6.1 ศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัด แยกเป็น 2 ส่วน คือ

6.1.1 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น 2 ซึ่งได้มีการจัดให้มีสถานที่เป็นการเฉพาะสำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยบูรณาการความร่วมมือจากทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง โดยจะมีหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหมุนเวียนเข้ามาทำงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความเดือดร้อน ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเป็นจุดรับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นผ่านไปยังรัฐบาล ทั้งนี้ได้แบ่งโครงสร้างการทำงานเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจะให้บริการประชาชนทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 – 17.30 น. และมีหน้าที่ ดังนี้

(1) รับข้อเสนอแนะ ปัญหาความต้องการ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความต้องการจากประชาชน และรวบรวมข้อมูลเสนอให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) ฝ่ายอำนวยการประสานหน่วยงานดำรงธรรม ประสานงานศูนย์ดำรงธรรมของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเร่งด่วน

(3) รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา สอบสวนเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ

ส่วนที่ 2 ส่วนงานบริการประชาชน (ONE STOP SERVICE) จะมีหน่วยงานที่ให้บริการมาเปิดรับบริการ ประกอบด้วย

(1) ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี ให้บริการเรื่องการคัดสำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

(2) สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี รับเรื่องต่อภาษีรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ตรวจสอบสถานะใบอนุญาต ตรวจสอบคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ ในเบื้องต้น ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษา

ส่วนที่ 3 ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ประชาชนร้องขอ ซึ่งเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารภายในจังหวัดราชบุรี และข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ยังเป็นที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ อันเป็นการส่งเสริมให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน พร้อมทั้งรับรองสิทธิได้รู้ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการในการปกป้องประโยชน์ส่วนตน ปกป้องประโยชน์สาธารณะ และเพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ

ส่วนที่ 4 ศูนย์วิทยุสื่อสาร ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) โดยมีการติดตั้งสายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี หมายเลข 1567 และศูนย์วิทยุ ในการรับแจ้งเหตุเร่งด่วน พร้อมทั้งมีหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งเป็นการสนธิกำลังกันของทหาร ตำรวจ ฝ่ายปกครอง และสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ออกไปให้ความช่วยเหลือ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อปฏิบัติการในพื้นที่ กรณีมีเรื่องสำคัญหรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเร่งด่วน

6.1.2 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ส่วนแยก)

จังหวัดราชบุรีได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ส่วนแยก) ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สาขาราชบุรี เพื่อให้บริการประชาชนทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ โดยให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองราชบุรี

6.2 ศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ

จังหวัดราชบุรี ได้กำหนดให้อำเภอทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และกำหนดให้มียานบริการภายในศูนย์ ได้แก่ บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งอำเภอแต่ละแห่งได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอครบทั้ง 10 อำเภอแล้ว ดังนี้

6.2.1 อำเภอเมืองราชบุรี จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองราชบุรี ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000 โทรศัพท์ 0 3233 7015 ต่อ 14

6.2.2 อำเภอบ้านโป่ง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 70110 โทรศัพท์ 0 3221 1001 ต่อ 15

6.2.3 อำเภอโพธาราม จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม ตำบลโพธาราม อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 70120 โทรศัพท์ 0 3223 1299

6.2.4 อำเภอดำเนินสะดวก จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอดำเนินสะดวก ตำบลดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี 70130 โทรศัพท์ 0 3224 1204 ต่อ 106

6.2.5 อำเภอบางแพ จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอบางแพ ตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี 70160 โทรศัพท์ 0 3238 1067

6.2.6 อำเภอปากท่อ จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอปากท่อ ตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี 70140 โทรศัพท์ 0 3228 1261

6.2.7 อำเภอจอมบึง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอจอมบึง ตำบลจอมบึง อำเภอจอมบึง จังหวัดราชบุรี 70150 โทรศัพท์ 0 3226 1133

6.2.8 อำเภอวัดเพลง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอวัดเพลง ตำบลวัดเพลง อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี 70170 โทรศัพท์ 0 3239 9470

6.2.9 อำเภอสวนผึ้ง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอสวนผึ้ง ตำบลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี 70180 โทรศัพท์ 0 3239 5156 ต่อ 106

6.2.10 อำเภอบ้านคา จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านคา ตำบลบ้านคา อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี 70180 โทรศัพท์ 0 3272 1000

โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และให้มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเคลื่อนที่ด้วย ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกในการเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

6.3 หน่วยดำรงธรรม

จังหวัดราชบุรี ได้ให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบล หมู่บ้าน ในพื้นที่ทุกแห่ง เป็นหน่วยดำรงธรรม โดยให้ดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหาในเบื้องต้น หากสามารถแก้ไขให้เป็นที่ยุติได้ ก็ให้ดำเนินการตามกฎหมายและ อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ให้รับดำเนินการส่งเรื่องต่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามลำดับ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นที่ยุติต่อไป

7. แนวทางการปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

7.1 การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

7.2 ให้ศูนย์ดำรงธรรมแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้น ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

7.3 ให้ส่วนราชการพิจารณาดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว และรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องไว้พิจารณา

- (1) เรื่องเดือดร้อนรำคาญภายใน 3 วัน
- (2) เรื่องขอความช่วยเหลือ ภายใน 5 วัน
- (3) เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ ภายใน 7 วัน
- (4) เรื่องเบาะแส/ปัญหาที่ดิน ภายใน 15 วัน

สำหรับเรื่องร้องเรียนเร่งด่วนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีสั่งการผ่านไลน์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ให้รายงานวันต่อวัน โดยใช้ชุดหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) เป็นผู้ปฏิบัติ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลความคืบหน้าให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีทราบทันที

7.4 ให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับเรื่องราວร้องทุกข์ โดยให้หัวหน้าส่วนราชการติดตามในที่ประชุมของส่วนราชการทุกครั้ง กำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบเรื่องราວร้องทุกข์ แจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีทราบ พร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ ในการติดต่อประสานงาน 24 ชั่วโมง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องราວร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อจะได้ทราบจำนวนงานที่ค้างอยู่ระหว่างการดำเนินการ และผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

7.5 ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้มอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือแต่งตั้งในรูปของคณะทำงานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

7.6 หากส่วนราชการไม่สามารถรายงานผลให้จังหวัดทราบ ภายในกำหนดเวลา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีจะประสานทางโทรศัพท์ และมีหนังสือติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

7.7 ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รายงานผลการดำเนินการทุกสัปดาห์และทุกเดือน เพื่อจังหวัดจะได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานระดับจังหวัด ทั้งนี้ ให้มอบหมายหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการดังกล่าว

7.8 ให้ผู้บริหารท้องถิ่น จัดตั้งหน่วยดำรงธรรมระดับท้องถิ่น เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อดำเนินการแล้วให้รายงานอำเภอทราบ หากเกินความสามารถของท้องถิ่นให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป

7.9 ให้จัดตั้งหน่วยดำรงธรรมขึ้นทุกหน่วยงาน โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หากเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้น อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด ให้ส่งหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้ศูนย์ดำรงธรรมที่ได้จัดตั้งขึ้นทุกหน่วยงาน รายงานผลดำเนินงานทุกสัปดาห์และทุกเดือน เพื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานระดับจังหวัดต่อไป ทั้งนี้ ให้มอบหมายหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการดังกล่าว

7.10 ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องทุกข์ในสมุดและคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งลงในระบบของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยด้วย

7.11 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องราວร้องทุกข์ในแต่ละเดือน และแจ้งประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการดำเนินการให้ประชาชนรับทราบ

7.12 การติดตาม เร่งรัดการดำเนินการที่ยังไม่แล้วเสร็จ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะสรุป ข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาประชาชน นำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการจังหวัดราชบุรีทุกเดือน

8. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ
1. เจ้าหน้าที่ธุรการ	ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น และลงรับเรื่องตามระเบียบงานสารบรรณ พร้อมทั้งแจกจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามภารกิจอำนาจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ประมวลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อนหรือความต้องการ ตลอดจนเร่งรัดติดตาม (กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด) และประมวลวิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง (กรณีรายงานผลการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด) พร้อมทั้งเสนอความเห็นเบื้องต้นให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
3. ส่วนราชการหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาตามภารกิจอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมแก้ไขปัญหาแล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด
4. ผู้บังคับบัญชา	พิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการตามที่เห็นสมควร

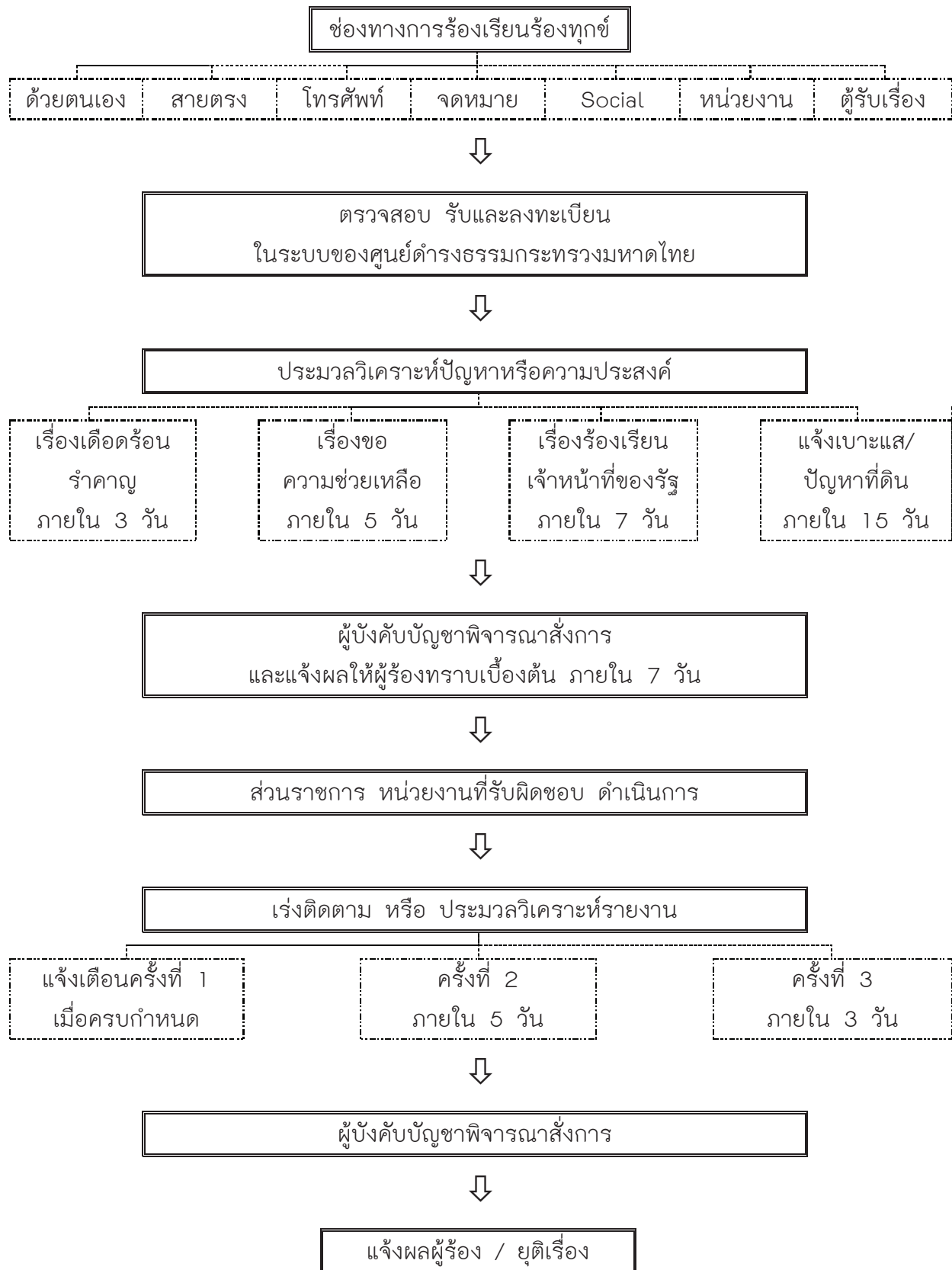
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	รับเรื่องและลงทะเบียนหนังสือ	- ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น - รับและลงทะเบียนตามระบบงานสารบรรณ - แจกจ่ายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	15 นาที	เจ้าหน้าที่ธุรการ
2.	ประมวลวิเคราะห์ปัญหา หรือ ความต้องการ	ประมวลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และวิเคราะห์ปัญหาความเดือดร้อนหรือความต้องการของผู้ร้อง เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณา	1 วัน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
3.	พิจารณาสั่งการหรือมอบหมาย	ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายหรือสั่งการให้ส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหาล่วงรายงานตามระยะเวลาที่กำหนด 3/5/7 วัน	1 วัน	ผู้บังคับบัญชา (ตามลำดับ)
4.	ส่วนราชการ หน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการ	ส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหตามภารกิจอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด 3/5/7 วัน หากมีข้อขัดข้องให้แจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุด และแจ้งผู้ร้องเบื้องต้นภายใน 7 วัน	7 วัน	ส่วนราชการ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้อง

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
5.	เร่งรัดติดตาม	ล่วงพ้นระยะเวลาที่กำหนด ให้ส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการจะแจ้งเตือน เป็นระยะ ๆ ดังนี้ <u>เดือนครั้งที่ 1</u> เมื่อครบกำหนด 7 วัน <u>เดือนครั้งที่ 2</u> เมื่อครบกำหนด 5 วัน นับแต่เดือนครั้งที่ 1 <u>เดือนครั้งที่ 3</u> เมื่อครบกำหนด 3 วัน นับแต่เดือนครั้งที่ 2	7/5/3 วัน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
	หรือประมวลวิเคราะห์รายงาน	ประมวลวิเคราะห์รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการของส่วนราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นเบื้องต้นเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควร	2 วัน	
6.	พิจารณาสั่งการหรือมอบหมาย	ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายหรือสั่งการตรวจสอบหรือดำเนินการเพิ่มเติมหรือยุติเรื่องแล้วแต่กรณี	1 วัน	ผู้บังคับบัญชา (ตามลำดับ)
7.	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบและการยุติเรื่อง	แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ เว้นแต่การร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะ บัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้อง	1 วัน	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

กระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมราชบุรี



10. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

10.1 เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะรับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

10.2 เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว จะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

10.3 เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนชัดหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนไปอีกครั้งหนึ่ง

11. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

11.1 เรื่องร้องเรียนทางหนังสือ

11.1.1 เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและพิจารณาเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

11.1.2 สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณาด้วย

11.1.3 หนังสือที่จะมีไปถึงหน่วยงาน หากจะมีความเห็นหรือข้อสังเกตจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงาน ก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกต

11.1.4 เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

11.1.5 เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรง และน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก

ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

11.1.6 เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง โดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งจะมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรมาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรับจบการสนทนา แต่ถ้าผู้ร้องถามว่า ได้ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์มาจากไหน คำร้องมีประเด็นอย่างไร ก็อาจตอบว่า เรามีข้อมูลในเบื้องต้น แค่อ้างชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ แต่รายละเอียดยังไม่เพียงพอ จึงโทรมาประสานขอทราบรายละเอียด และต้องยืนยันอย่างหนักแน่นว่า เราไม่มีรายละเอียดจึงจะแจ้งให้ทราบ

11.2 เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

11.2.1 สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

11.2.2 สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

11.2.3 ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

11.2.4 พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

11.2.5 ถ้าเรื่องร้องเรียนไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

11.2.6 ถ้าผู้ร้องเรียนพูดด้วยอารมณ์รุนแรง ควรรับฟังให้จบก่อน แล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้ว และแจ้งเหตุผลว่า เหตุใดเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจสอบถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

11.3 เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์

11.3.1 ผู้ร้องแจ้งชื่อ-ที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. 2541 ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

11.3.2 ผู้ร้องแจ้งชื่อ-ที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด อื่น ๆ หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

11.3.3 ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนเป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้ติดต่อผู้ร้องตามที่อยู่เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

11.3.4 ผู้ร้องร้องเรียนในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือซึ่งพิจารณาคำร้องแล้ว หากเห็นว่าดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

11.3.5 เรื่องร้องเรียนใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถที่จะนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

คำแนะนำเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี

1. กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น
2. กรณีบัตรสนเท่ห์แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจน น่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้ และเป็นปัญหাসวนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้
3. เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ
4. กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียนในประเด็นนั้นได้ ควรโทรแจ้งผู้ร้อง และถามความต้องการให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง
5. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวัง แต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้
6. กรณีร้องเรียนเรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติ แล้วเสนอทางเลือกอื่น ๆ

12. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและกลุ่มมวลชน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบในการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อความสะดวกในการศึกษาจึงขอแบ่งผู้ร้องเรียนออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

12.1 ผู้ร้องรายย่อย สามารถจะแบ่งออกเป็นหลายประเภท

12.1.1 ลักษณะนักวิชาการ เป็นพวกที่ชอบแสดงความคิดเห็น ลักษณะของผู้ร้องประเภทนี้ จะเป็นบุคคลที่มีเหตุมีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่รับผู้ร้องจะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งประเภทนี้อาจจะต้องใช้เวลาในการรับฟัง และที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้ความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชย

ยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

12.1.2 ลักษณะชาวบ้าน ลักษณะของผู้ร้องจะเป็นชาวบ้าน เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้น โดยโทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียด และสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยเพียงใด อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือ แล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตร เพื่อจะมาร้องเรียน

12.1.3 ลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่น หรือมาจากที่ ๆ มีปัญหาเกิดขึ้น และหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้อง หากมีอาการโดยพุดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทน และตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริง ๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริง ๆ จะต้องชู่ว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจให้นำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุย คงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

12.1.4 ลักษณะนุ่มนวล แต่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มาก เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยา แต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเอง ในการถูกรังแก และจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

12.1.5 ลักษณะจิตไม่ปกติ ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ก็ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน และพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

12.1.6 ลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ ลักษณะนี้จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคย หรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัว ก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน เดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม

12.2 ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องโดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียนไว้กับ

เจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็ต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

13. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

13.1 พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อ-ที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

13.2 กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้อง และผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากยังไม่ได้ข้อเท็จจริงที่ปรากฏและอาจมีการกลั่นแกล้งกล่าวหากันได้

13.3 กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อ ผู้ร้องไปเปิดเผย เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

13.4 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

14. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชา เพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

14.1 เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นใดบ้างมีบุคคลในหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

14.2 พิจารณาศักยภาพและเจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยพิจารณาจาก

14.2.1 เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า ขอน้ำประปา

14.2.2 เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เช่น

- การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

- ร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อน ถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

- ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

- ปัญหาหนี้ในระบบ

14.2.3 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์ แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

- การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง
- การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

14.2.4 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก และต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา

- มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธี และใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา

- ข้อพิพาทต่าง ๆ
- การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย
- การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็ว ชั้นความลับ และสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อน ในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วน กำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้มอบหมายหรือผู้รายงาน ต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจ และกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน เช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

15. เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

15.1 คุณสมบัติของผู้เจรจา

15.1.1 ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เช่น โครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

15.1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง แสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

15.1.3 จริงใจให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่าผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

15.1.4 เห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็อาจต้องขอความช่วยเหลือ เหมือนกับผู้ร้อง

15.1.5 สำนัก ตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

15.1.6 ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ได้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้อง และทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุย กับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

15.2 เทคนิคในการเจรจา

15.2.1 กรณีผู้ร้องทั่วไป

(1) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องก่อนว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้อง เพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(2) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้น เป็นผู้ร่วมเจรจา เพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียนเรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(3) สอบถาม วิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการให้ความช่วยเหลือเรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่ และสอบถามเพิ่มเติมว่าต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ หรือไม่

(4) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหายอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

15.2.2 กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วย เพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(2) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผลควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(3) ปลอบให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้ว ยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ และเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้อง กับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(4) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อน จึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(5) ช่วยกันเจรจาเป็นทีม เพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวใจผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้ง หากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว อาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(6) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติ หรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้อง เพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(7) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่น ซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(8) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(9) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับ อาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พัก จากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(10) กรณีผู้ร้องชว่จะทำร้ายตนเอง ให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

16. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

16.1 การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง เมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

16.2 การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรี แนบไปพร้อมกับหนังสือ เพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นรายเรื่อง หรือทำเป็นบัญชีก็ได้ ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่อง จึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่อง ก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรงต่อไป

16.3 การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่ เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการดำเนินการนั้น จะทำเป็นหนังสือ เพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

ข้อแนะนำอื่น ๆ

(1) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรก มักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จัก หรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำ และความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อไป

(2) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลาง และมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้น ๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น

(3) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณา มาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผล และหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(4) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้อำเภอ พิจารณาและปรากฏว่าอำเภอส่งต่อไปยังหน่วยงานในพื้นที่ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียนต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัด ก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัด โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่า ดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

17. เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

17.1 เรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการติดตาม

17.1.1 เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมี การติดตามเร่งรัด ขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง โดยผ่าน ช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

17.1.2 เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ หรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณี เร่งด่วน

17.1.3 เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (3/5/7 วัน)

17.1.4 เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมี ข้อเคลือบแคลง หรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสม หรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

17.2 วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางการร้องเรียน ตามลำดับ ความสำคัญ ดังนี้

17.2.1 การติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มี การติดตามขอทราบผลจากผู้ร้อง หรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณี อาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรก อาจไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จัก หรือได้เคยประสาน ในเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้อง ของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผล การดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

17.2.2 การติดตามเรื่องโดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ได้ รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียนออกเป็นเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 7 วัน
- เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 5 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ 1
- เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 3 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ 2

17.2.3 การติดตามเรื่อง โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข เพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

17.2.4 การติดตามเรื่องโดยลงพื้นที่ เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่ายอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่าไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อ แต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือยังแก้ไขไม่ได้

18. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

18.1 เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

18.2 เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

18.3 เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

18.4 เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ

18.5 เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควรแก่กรณี

18.6 เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

18.7 กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็น ที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

ทั้งนี้ สามารถสรุปแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ดังนี้

(1) แนวทางการยุติเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0215.3/ว 4190 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552 ประกอบด้วยเรื่อง 9 ประเภท ได้แก่

1. บัตรสนเทห์

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเทห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา

- หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

- หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และพยานบุคคลแน่นอนให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ

2. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ

- ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาลังใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล

- เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ

- หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

3. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมีได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณีสามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือขึ้นไป

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง

- ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี

- กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อนักงานสอบสวนให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

4. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด

- ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี)
- แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี)
- พิจารณาส่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

5. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

6. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

หากการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณี การร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

7. เสนอข้อคิดเห็น หรือข้อมูลต่าง ๆ

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูล และพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้ หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณา และจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

8. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

- ให้ถือว่าความล่าช้า เป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม
- ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอ ที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

9. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที
- สร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ
- หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว
- หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจ ขาดการเอาใจใส่ ดูแลแก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

(2) แนวทางการยุติเรื่อง ตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตามตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร. ประกอบด้วยเรื่อง 6 ประเภท ได้แก่

1. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/ หาย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เดือดร้อนราคาสูง, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่น ๆ

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับ รายงานผลได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

- เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคล เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต

กรณีการแจ้งเบาะแส การกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงไป ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

2. ปัญหาความเดือดร้อน

เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อมใกล้เคียงทางอาญา/แพ่ง, ชุมชู่/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทหน้าอุปโภค/ บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไข จนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานการแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไข/ปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

3. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ

เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/การปฏิบัติงานรัฐ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

- เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคล เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
- กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
- กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงาน และหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ

4. ปัญหาที่ดินทำกิน

เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

- กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ
- กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ
- กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไร ให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม
- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ
- กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุม พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

5. ขอความช่วยเหลือ

เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/

ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหาลผลิตทางการเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้ในระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

6. เรื่องอื่น ๆ

เช่น งานทะเบียนราษฎร/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อบทะเบียนภาษีรถยนต์ – จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ

เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ

19. หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกา

มติที่ประชุม เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2562 ณ สำนักงานองคมนตรี ได้สรุปประเด็นแนวทางปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกา ดังนี้

19.1. ความสำคัญของเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา จากกรณีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการแก้ไขการส่งเอกสาร โดยสำนักงานองคมนตรีจะส่ง เรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ไปยังพื้นที่โดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งสำเนาแจ้งหัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางเพื่อให้รับทราบอีกทางหนึ่งด้วย

19.2 กรณีฎีกาที่ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะเวลานานโดยหน่วยงานไม่แจ้งเหตุผลความจำเป็นนั้น ขอให้มีการปรับปรุงแบบการทำงานใหม่ โดยจะต้องรายงานความคืบหน้าให้สำนักงานองคมนตรีทราบ เป็นเอกสารทุกเดือน

19.3 กรณีฎีกาที่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคดีความหรืออยู่ในชั้นศาล หน่วยงานจะต้องมีการติดตามเป็นระยะ พร้อมรายงานความคืบหน้าให้กับสำนักงานองคมนตรีและ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ทราบด้วย

19.4 การช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ต้องตรวจสอบว่าได้มีการช่วยเหลือครบถ้วนทุกหน่วยงานหรือไม่ อีกทั้งการดำเนินงานต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ ทางราชการ ไม่มีกรณีพิเศษ

19.5 กรณีขอพระราชทานงบประมาณส่วนพระองค์ เจ้าหน้าที่ต้องลงตรวจสอบในระดับพื้นที่ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นว่าจำเป็นต้องใช้งบประมาณส่วนพระองค์หรือไม่ ทั้งนี้ อาจหาผู้มีจิตศรัทธาช่วยเหลือก็ได้

19.6 การให้ความช่วยเหลือต้องเป็นการช่วยเหลือระยะยาวและสามารถให้ดำรงชีพอยู่ได้ โดยส่วนราชการ หน่วยงานหรือจังหวัดจะต้องเสนอความเห็น ประกอบการพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะด้วย

19.7 กรณีมีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ขอให้ตรวจสอบขอให้ได้ข้อเท็จจริงให้ได้ว่า เรื่องที่ทูลเกล้าฯ เป็นเรื่องจริงหรือไม่ มีความยากจนจริงหรือไม่ ก่อนที่จะให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น เนื่องจากมีบางหน่วยงานได้มอบเงินช่วยเหลือผู้ฎีกา แต่ต่อมาตรวจพบว่าไม่ได้มีฐานะยากจนตามที่ฎีกา

19.8 หากส่วนราชการเห็นว่าผู้ฎีกามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แจ้งข้อมูลเท็จ ไม่ยินยอมให้ข้อมูล หรือมีเหตุอันไม่สมควรได้รับความช่วยเหลือให้ยุติความช่วยเหลือได้ทันที และรายงานให้สำนักงานองคมนตรีทราบ

19.9 กรณีผู้ฎีกาไม่มีที่อยู่อาศัยหรือไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรืออาศัยอยู่ในพื้นที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลอื่น บุกรุกที่สาธารณะ ป่าสงวนแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ ขอให้ส่วนราชการแนะนำที่อยู่อาศัยหรือที่ดินของรัฐให้ผู้ฎีกาทราบเพื่อเป็นทางเลือก หรือแนะนำทางออกอื่นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

19.10 การเข้าถึงแหล่งสวัสดิการพื้นฐานของรัฐ เช่น เงินสงเคราะห์ ทุนการศึกษา บัตรผู้สูงอายุ บัตรประจำตัวคนพิการ เงินช่วยเหลือเด็กในครอบครัว สิทธิรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐควรชี้แจงสิทธิสวัสดิการให้ราษฎรทราบอย่างชัดเจน เนื่องจากราษฎรอาจขาดความเข้าใจ และเข้าไม่ถึงความช่วยเหลือ พร้อมจัดหาวิธีให้ผู้ฎีกา ได้อยู่ในรายชื่อตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอรับความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการมอบความช่วยเหลือในระยะยาวจนกว่าจะดำรงชีพได้ด้วยตนเอง ไม่ใช้การช่วยเหลือเฉพาะหน้าเพียงครั้งเดียว

19.11 กรณีขอพระราชทานทุนการศึกษา ขอให้ช่วยเหลือทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จนจบการศึกษาชั้นสูงสุดของสถานศึกษานั้น ๆ และประสานการจัดหางานให้ทำควบคู่ ไปในระหว่างการศึกษาเพื่อสร้างรายได้ รวมทั้งแนะนำการกู้ยืมเงินที่เกี่ยวกับการศึกษา เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างการศึกษา

19.12 ขอให้หน่วยงานที่ได้รับฎีกาจากสำนักงานองคมนตรี แจ้งเตือนกรณีผู้ฎีกาหรือผู้ที่ผู้ฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือได้เสียชีวิต โดยแจ้งให้สำนักงานองคมนตรีทราบโดยเร็ว

19.13 ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย สำนักงานองคมนตรี จะทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรงพร้อมทั้งแจ้งการประสานงานมายังกระทรวงมหาดไทย เพื่อได้รับทราบด้วย ทั้งนี้ ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย กำชับผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอในพื้นที่ได้ให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา โดยเฉพาะข้อมูลบุคคลผู้ทูลเกล้าฯ ว่าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริงหรือไม่ มีฐานะยากจนตามที่ได้ร้องเรียนจริงหรือไม่ และมีตัวตนหรือยังมีชีวิตอยู่หรือไม่ เรื่องที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาเป็นความจริงหรือไม่ เรื่องที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาเป็นความจริงหรือเป็นเรื่องเท็จหรือไม่

19.14 กรณีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ถูกละเมิดฯ ถวายฎีกา สำนักงานองคมนตรีจะประสานการปฏิบัติงานเพื่อขอข้อมูลกับนายอำเภอโดยตรง รวมทั้งกรณีที่มีหน่วยงาน จากส่วนกลาง เช่น DSI ซึ่งสำนักงานองคมนตรีได้มอบหมายให้ลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่จะต้องมีการประสานขอความร่วมมือนายอำเภอท้องที่ ร่วมตรวจสอบด้วยทุกครั้ง

20. งานด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

20.1 เจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

เจตนารมณ์หรือวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มี 3 ประการ คือ

20.1.1 รับรองสิทธิได้รู้ หรือ ได้รับทราบ ของประชาชน (Right to Know) ภายใต้หลักการ “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” เมื่อประชาชนได้รู้ข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็อาจนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ เพื่อการปกป้องประโยชน์ส่วนบุคคล การปกป้องประโยชน์สาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการปกครอง ตามระบอบประชาธิปไตย

20.1.2 การคุ้มครองข้อมูลข่าวสารสำคัญ ภายใต้หลักการ “ความจำเป็นในการคุ้มครอง” โดยแบ่งเป็น 2 เรื่อง คือ

(1) การคุ้มครองความลับของทางราชการ โดยมีระเบียบกำหนดไว้แน่ชัดว่า ข้อมูลข่าวสารใด จะกำหนดขึ้นความลับได้อย่างไรบ้าง

(2) การคุ้มครองประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน เช่น ความลับทางการค้า หรือในการดำเนินธุรกิจ สูตรผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีการผลิต เป็นต้น

20.1.3 การคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ภายใต้หลักการ “ปกปิดเป็นหลัก เปิดเผยเป็นข้อยกเว้น” มิให้มีการละเมิด ซึ่งจะกระทบต่อสิทธิประโยชน์ส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว (Privacy)

20.2 ความหมายตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

20.2.1 ข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า สิ่งที่สามารถให้ความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั่นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นพับ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใด ที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

20.2.2 ข้อมูลข่าวสารของราชการ หมายความว่า ข้อมูลข่าวสาร ที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

20.2.3 ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้น หรือมีเลขหมายรหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่น ที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์

นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคน หรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ
สิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้ว ด้วย

20.2.4 บุคคล หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย และบุคคลธรรมดา
ที่ไม่มีสัญชาติไทย แต่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย ไม่รวมถึงนิติบุคคล

20.3 สิทธิตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ

20.3.1 สิทธิต้องรู้ข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 7)

หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

20.3.2 สิทธิตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 9)

หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ได้ที่
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยไม่ต้องมีคำขอ และไม่ต้องมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้อง

20.3.3 สิทธิได้รู้ด้วยการขอข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 11)

บุคคลสามารถขอข้อมูลข่าวสารของราชการได้ โดยหน่วยงานต้องจัดหา
ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ขอ ภายในเวลาอันสมควร

20.3.4 สิทธิศึกษาค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 26)

ข้อมูลข่าวสารที่คัดเลือกไว้ให้ประชาชนศึกษาค้นคว้า (เอกสารประวัติศาสตร์)
ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยราชการของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษาไว้ หรือ ข้อมูลข่าวสารของราชการ
ที่เปิดเผยไม่ได้ (ตามมาตรา 14) เมื่อมีอายุครบ 75 ปี และ ข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่อาจมีคำสั่งไม่เปิดเผย
(ตามมาตรา 15) เมื่อมีอายุครบ 20 ปี นับแต่วันที่เสร็จสิ้นการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารนั้น ให้หน่วยงานของรัฐ
ส่งมอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

20.3.5 สิทธิได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรา 12)

หน่วยงานของรัฐต้องแนะนำให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา 11
ที่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงาน ส่วนกลางหรือส่วนสาขาของหน่วยงานแห่งนั้น หรือจะอยู่ใน
ความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นก็ตาม ให้ไปยื่นคำขอ ต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแล
ข้อมูลข่าวสารนั้นโดยไม่ชักช้า ถ้าหน่วยงานของรัฐผู้รับคำขอเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่มีคำขอ เป็นข้อมูล
ข่าวสารที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น และได้ระบุนำห้ามเปิดเผยไว้ ให้ส่งคำขอให้หน่วยงานของ
รัฐผู้ทำข้อมูลข่าวสารนั้นพิจารณา เพื่อมีคำสั่งต่อไป

20.3.6 สิทธิคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารกรณีมีส่วนได้ส่วนเสีย (มาตรา 17)

หากการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใด อาจกระทบถึงประโยชน์
ได้เสียของผู้ใด ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐแจ้งให้ผู้นั้นเสนอคัดค้านภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 15 วัน

20.3.7 สิทธิร้องเรียนหน่วยงานของรัฐ (มาตรา 13)

ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐ ไม่จัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 7 หรือไม่จัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนตรวจดูในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 9 หรือไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่ตน ตามมาตรา 11 หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 นี้ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือเห็นว่าตนไม่ได้รับความสะดวกโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เว้นแต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา 15 หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน ตามมาตรา 17 หรือคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ตามมาตรา 25

20.3.8 สิทธิอุทธรณ์คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารใดตามมาตรา 14 หรือมาตรา 15 หรือมีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของผู้มีประโยชน์ได้เสียตามมาตรา 17 ผู้นั้นอาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 18) แต่ถ้าอุทธรณ์คำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่มิให้คำขอ ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 25)

20.3.9 สิทธิได้รับการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (มาตรา 23)

หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบ ในกรณีมีการให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไปยังที่ใด ซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้นได้ เว้นแต่เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติ

20.3.10 สิทธิรู้ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของตน (มาตรา 25)

บุคคลมีสิทธิที่จะรู้ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนเองจากหน่วยงานของรัฐได้ และถ้าพบว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลดังกล่าวไม่ถูกต้อง มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้

20.4 ข้อมูลข่าวสารที่ต้องเปิดเผยเป็นการทั่วไป

20.4.1 ข้อมูลข่าวสารที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา (มาตรา 7)

- (1) โครงสร้าง และการจัดองค์กรในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐนั้น
- (2) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ และวิธีการดำเนินงาน
- (3) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (4) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้น โดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไป ต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- (5) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

20.4.2 ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐ ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู (มาตรา 9)

- (1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว
- (2) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา 7 (4)
- (3) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการ
- (4) คู่มือ หรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน
- (5) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรคสอง
- (6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอน หรือสัญญา ร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ
- (7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสาร ที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย
- (8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

20.5 ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

20.5.1 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ (มาตรา 14)

20.5.2 หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด (มาตรา 15) ดังต่อไปนี้

- (1) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ หรือการคลังของประเทศ
- (2) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพหรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกันการปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ก็ตาม
- (3) ความเห็น หรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐ ในการดำเนินการเรื่องใด แต่ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสาร ที่นำมาใช้ในการนำความเห็น หรือคำแนะนำภายใน
- (4) การเปิดเผยจะทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิต หรือความปลอดภัยของบุคคลใด
- (5) รายงานแพทย์ หรือข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคล

(6) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(7) กรณีอื่นตามที่กำหนด ในพระราชกฤษฎีกา

20.5.3 คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ จะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้ เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใด และเพราะเหตุใด และให้ถือว่า การมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่อาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้

20.6 บทกำหนดโทษ

20.6.1 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการที่สั่งให้บุคคลใด มาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานมาประกอบการพิจารณา ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 3 เดือน หรือปรับไม่เกิน 5,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 40)

20.6.2 ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกำหนด ตามมาตรา 20 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 41)

20.6.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารใด แม้จะเข้าข่ายต้องมีความรับผิดชอบ ตามกฎหมายใด หากเป็นการกระทำโดยสุจริต ให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ต้องรับผิด (มาตรา 20) ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่อาจมีคำสั่งไม่เปิดเผย (มาตรา 15)

ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยถูกต้อง ตามระเบียบวิธีการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารมิให้รั่วไหลของหน่วยงานของรัฐ และตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ (มาตรา 16)

(2) ข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่อาจมีคำสั่งไม่เปิดเผย (มาตรา 15)

ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มีคำสั่งให้เปิดเผยเป็นการทั่วไป หรือเฉพาะแก่บุคคลใด เพื่อประโยชน์อันสำคัญยิ่งกว่าที่เกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะ หรือชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรือประโยชน์อื่นของบุคคล และคำสั่งนั้นได้กระทำโดยสมควรแก่เหตุ ในการนี้จะมีการกำหนดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในการใช้ข้อมูลข่าวสารนั้น ตามความเหมาะสมก็ได้

20.7 ช่องทางการติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี

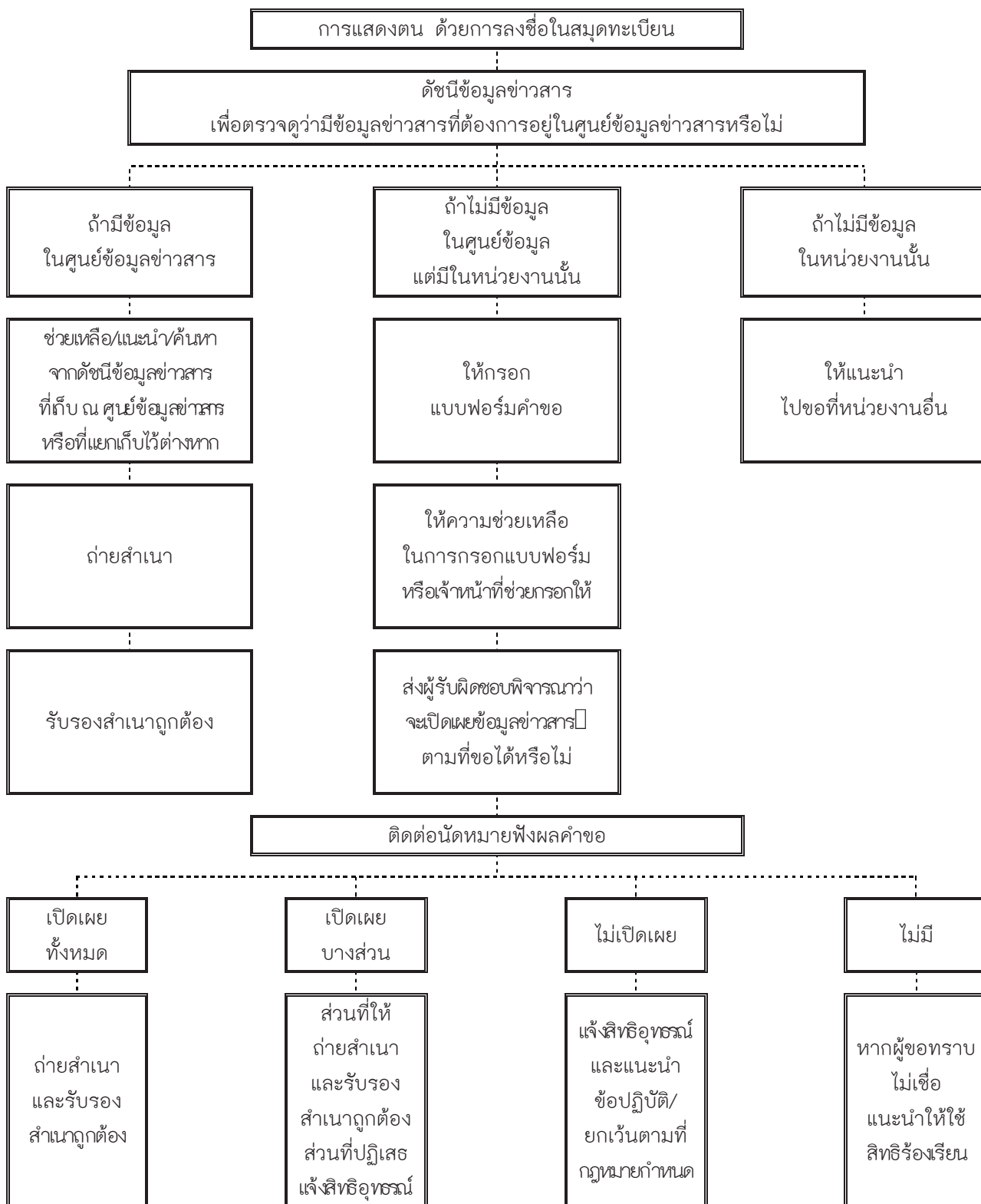
20.7.1 ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น 2

20.7.2 ทางทางโทรศัพท์หมายเลข 0 3233 2062, 0 3232 2567

20.7.3 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี
www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013

20.7.4 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ drt1567@gmail.com

20.8 แผนภูมิขั้นตอนการตรวจดู/ขอข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี



21. งานด้านคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดราชบุรี

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ประกาศใช้เมื่อวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2522 โดยได้กำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ การค้าและผู้ประกอบธุรกิจโฆษณาต่อผู้บริโภค เพื่อให้ความเป็นธรรมตามสมควรแก่ผู้บริโภค ตลอดจนจัดให้มีองค์กรของรัฐ ที่เหมาะสมเพื่อตรวจตรา ดูแลและประสานงานการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

21.1 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

21.1.1 พิจารณากลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิแทนผู้บริโภค หรือพิจารณายุติเรื่องโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ ในมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

21.1.2 ติดตามและสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งการกระทำใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และอาจจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควร และจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค รวมทั้งให้อำนาจในการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการนี้ ตามที่เห็นสมควร

21.1.3 สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยก็ได้

21.1.4 ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือภาคเอกชน ที่มีอำนาจและหน้าที่ เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค

21.1.5 สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ในการปฏิบัติการ ตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

21.1.6 ส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ ประชาชน และเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความเข้มแข็ง เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภค

21.1.7 แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้

21.1.8 เสนอความเห็นต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย

21.1.9 รายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบ

21.1.10 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมอบหมาย

21.2 คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

21.2.1 ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ผู้บริโภคเกี่ยวกับความแฟ่งหรืออาญา เฉพาะความผิดอันยอมความได้

21.2.2 การเจรจาไกล่เกลี่ย ให้กระทำโดยเปิดเผยต่อหน้าคู่กรณี โดยสอบถามความประสงค์และความยินยอมในการเจรจาไกล่เกลี่ย และชี้แจงสิทธิหน้าที่ ตลอดจนผลของการตกลงไกล่เกลี่ยทั้งทางแฟ่งและอาญาให้ชัดเจน

21.2.3 หากคู่กรณีประสงค์และยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ก็ให้จัดทำร่างสัญญาประนีประนอมยอมความ ตามจำนวนคู่กรณี โดยมีสาระสำคัญและข้อความตามที่คู่กรณีตกลงกัน และให้อ่านให้คู่กรณีฟัง รวมทั้งชี้แจงให้คู่กรณีเข้าใจถึงสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าว แล้วให้คู่กรณีลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ต่อหน้าประธานอนุกรรมการฯ หรือผู้ที่ประธานอนุกรรมการฯ มอบหมาย และต่อหน้าพยานสองคน

21.2.4 หากคู่กรณีไม่ประสงค์และไม่ยินยอมให้ไกล่เกลี่ย ให้คณะอนุกรรมการฯ รวบรวม และสอบสวนข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้อำนาจดำเนินคดีแทนผู้บริโภคที่ร้องเรียน ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

21.2.5 ในการปฏิบัติตามคำสั่งนี้ ให้คณะอนุกรรมการฯ มีอำนาจดังต่อไปนี้

(1) ให้หน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นชี้แจง ข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงาน หรือส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการเจรจาไกล่เกลี่ย

(2) ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตาม (1) เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลใดชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบเจรจาไกล่เกลี่ย

21.2.6 ภายใต้กรณีตามข้อ 21.3.1 เรื่องราวร้องทุกข์ดังต่อไปนี้ ห้ามมิให้รับไว้ดำเนินการ

(1) เรื่องที่รัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี มีมติหรือคำสั่งเด็ดขาดในเรื่องนั้นแล้ว

(2) เรื่องที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะเป็นผู้ช่วยเหลือ และเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานนั้น ๆ

(3) เรื่องที่คู่กรณีเคยประนีประนอมยอมความกันโดยชอบด้วยกฎหมาย เว้นแต่ผู้มีส่วนได้เสียขอแก้ไข หรือคัดค้านการประนีประนอมยอมความเดิม โดยมีพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริง เพิ่มเติมที่ปรากฏชัดในภายหลัง และการให้ความช่วยเหลือไม่เป็นผลกระทบกระเทือนสิทธิหรือประโยชน์ของบุคคลภายนอก ผู้ทำการโดยสุจริต และเสียค่าตอบแทน

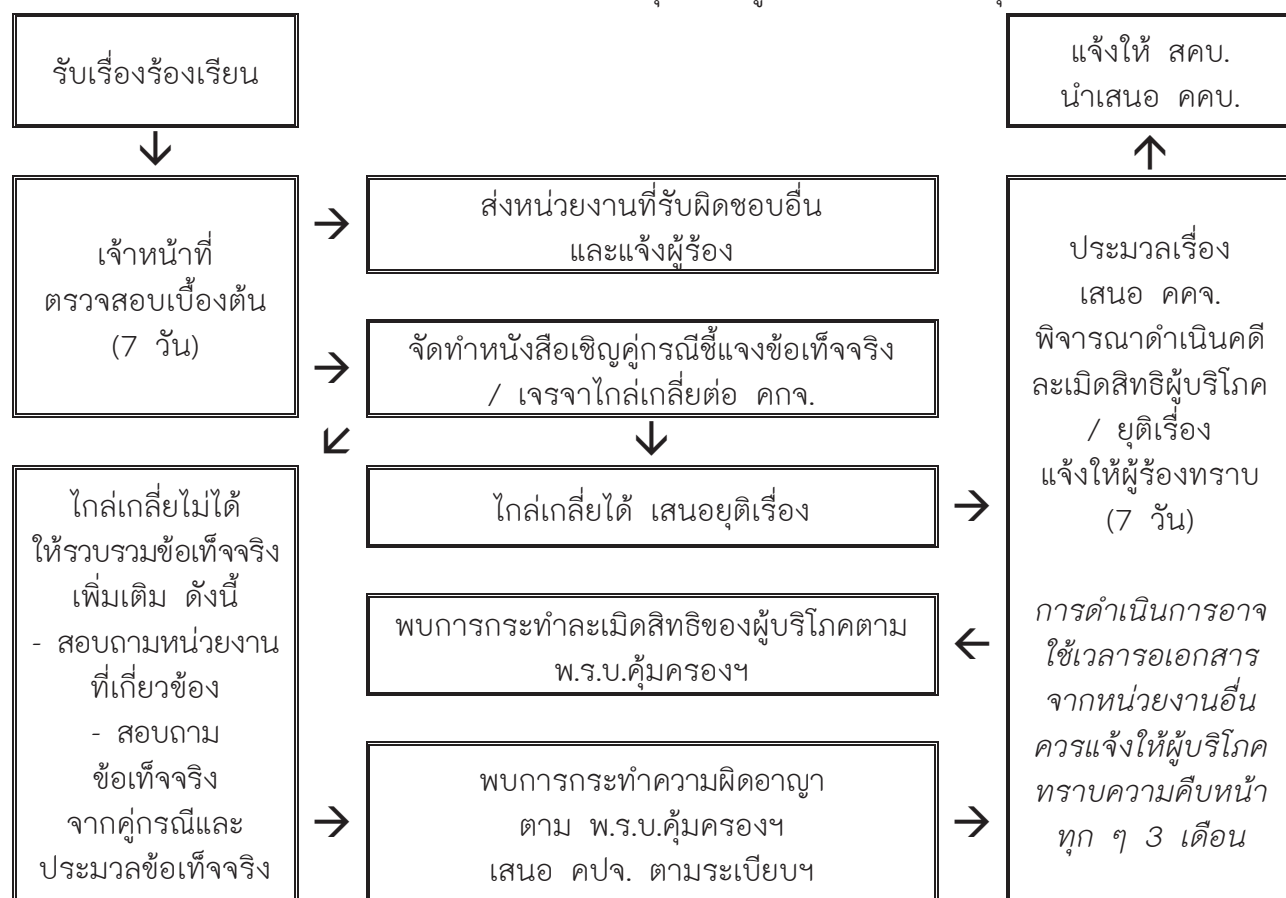
(4) เรื่องที่เกี่ยวกับคดี ซึ่งผู้บริโภคได้เคยว่าจ้างนายความ หรือมีนายความ หรือมีหน่วยงานอื่นให้ความช่วยเหลือแล้ว

(5) เรื่องเป็นคดี หรือข้อพิพาทอันเกี่ยวกับการดำเนินการ หรือมีการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายหรือระเบียบแบบแผน กำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เว้นแต่กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค หรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณาไว้ดำเนินการเป็นเรื่อง ๆ ไป

21.2.7 เมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการตามคำสั่งนี้แล้ว ให้รายงานให้ คณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทราบ

21.2.8 ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการอื่นตามที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมอบหมาย

21.3 ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจังหวัดราชบุรี



คคจ. หมายถึง คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

คคอ. หมายถึง คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำอำเภอ

คปอ. หมายถึง คณะกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่น นอกจากกรุงเทพมหานคร เฉพาะที่เกิดขึ้นในจังหวัดนั้น ๆ

คคจ. หมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

คคบ. หมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สคบ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

21.4 การดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค

เนื่องจากการพิจารณาว่า กรณีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคกรณีใดสมควรดำเนินคดีให้แก่ผู้ถูกละเมิดสิทธิเป็นอำนาจของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ในส่วนของการดำเนินการของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จึงสามารถดำเนินการได้ดังนี้

เมื่อมีกรณีร้องเรียนจากผู้บริโภคว่ามีการกระทำที่อาจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เกิดขึ้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อทราบถึงพฤติการณ์ และผู้ต้องสงสัยว่าจะเป็นผู้กระทำการ อันเป็นการละเมิดสิทธินั้น และเมื่อได้ข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่ต้องการแล้ว คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด จึงสรุปสำนวนพร้อมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับการณื่อดังกล่าวไปเพื่อส่งเรื่องไปยังสำนักประสานและส่งเสริมฯ (สคบ.ภาคในเขตพื้นที่) พิจารณาตรวจสอบและเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินคดีให้แก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธินั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์แห่งมาตรา 39

โดยจะดำเนินการดังกล่าวจะต้องผ่านการตรวจสอบข้อเท็จจริงในสำนวน และขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ มาแล้ว ดังนี้

(1) ผู้ร้องเรียนยื่นเอกสารร้องเรียนที่สำนักงานจังหวัด ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ศาลาว่าการเมืองพัทยา สำนักงานเทศบาล และสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

(2) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น และตรวจสอบ ว่าผู้ร้องเรียนมีสิทธิตามกฎหมายและเป็นผู้บริโภคหรือไม่

(3) หากกรณีเป็นการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการมีหนังสือให้ผู้ประกอบธุรกิจ ชี้แจงข้อเท็จจริงภายในเวลาที่กำหนด และมีหนังสือแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ (ในกรณีที่มีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบ ตามกฎหมายเฉพาะให้เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้น ๆ พิจารณาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป)

(4) ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจไม่ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะมีหนังสือเรียก ผู้ประกอบธุรกิจและมีหนังสือเชิญผู้บริโภค เพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและเจรจาไกล่เกลี่ยโดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วย

(5) ในการเจรจาไกล่เกลี่ย คู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดนัด หากผู้ประกอบธุรกิจไม่มาพบพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กำหนดโดยมิได้แจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบล่วงหน้าผู้ประกอบธุรกิจ จะมีความผิดมาตรา 45 และต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือนหรือปรับไม่เกิน 10,000 บาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

(6) ในการเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้ให้เจ้าหน้าที่บันทึกถ้อยคำไว้เป็นหลักฐาน และอ่านให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน และลงลายมือชื่อคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไว้ในบันทึกดังกล่าว โดยมีเจ้าหน้าที่และพยานลงชื่อไว้ด้วยและยุติเรื่อง

(7) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยหากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายไม่สามารถตกลงกันได้ให้เจ้าหน้าที่บันทึกถ้อยคำ ไว้เป็นหลักฐาน กรณีดังกล่าวผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิสามารถดำเนินคดีต่อศาลได้โดยมีช่องทาง ดังนี้

(7.1) ผู้บริโภคสามารถดำเนินคดีด้วยตนเองเป็นคดีผู้บริโภคได้

(7.2) ผู้บริโภคสามารถร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้

(7.3) ผู้บริโภคสามารถร้องขอให้สมาคมหรือมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรอง ดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้

(8) เมื่อผู้บริโภคร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน เจ้าหน้าที่จะต้องสรุปผลการดำเนินการและรวบรวมเอกสารพร้อมหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องในคดีเสนอต่อ คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แล้วแต่กรณี พิจารณาให้ความเห็น

(9) เมื่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แล้วแต่กรณี มีความเห็นว่าเป็นกรณีผู้บริโภคถูกละเมิดสิทธิ และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม จะมีมติให้รวบรวมเอกสารทั้งหมดส่งต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภาค เพื่อนำเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาต่อไป

(10) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคภาค จะนำเรื่องเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจตามมาตรา 39

(11) คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วมีมติให้ดำเนินคดีแทนผู้บริโภค ซึ่งการดำเนินคดี จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการต่อไป

(12) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะแจ้งผลการพิจารณาของ คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำกรุงเทพมหานคร คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และผู้บริโภคที่ร้องขอรับทราบ

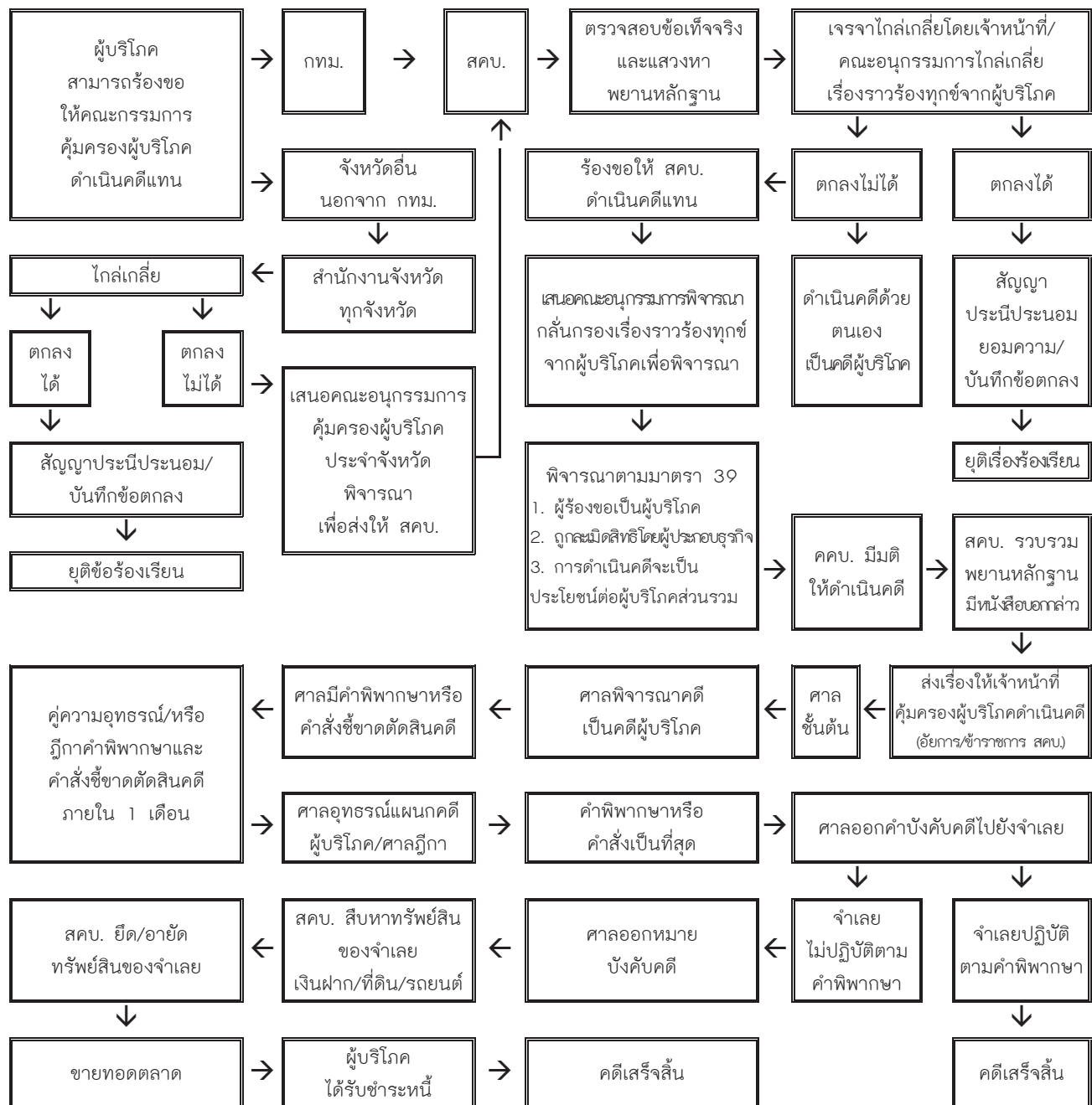
21.5 แนวทางในการรวบรวมเอกสารหลักฐานประกอบการดำเนินคดี

(1) รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้บริโภค เนื้อหาในคำร้องเรียน ตลอดจนคำขอทนายคำร้องเรียน เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สัญญา ใบเสร็จรับเงิน เอกสารโฆษณา ฯลฯ

(2) รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากผู้ประกอบธุรกิจ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบธุรกิจ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ทรัพย์สินที่ซื้อขาย สินค้า การให้บริการอื่น ๆ เช่น ทรัพย์สินติดจำนอง ผู้ประกอบ ธุรกิจถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือถูกศาลพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลาย

(3) รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารที่เกี่ยวข้องจากเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ บันทึกผลการเจรจาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจ เอกสารราชการ เช่น คำขออนุญาตจัดสรร คำขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน ใบอนุญาตปลูกสร้างอาคาร เอกสารแสดงแผนผังโครงการ เอกสารการจดทะเบียนอาคารชุด ข้อบังคับนิติบุคคล อาคารชุด ฯลฯ สัญญามาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานสัญญาจะซื้อ จะขายที่ดินจัดสรรตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อที่ดิน พ.ศ. 2543 มาตรฐานข้อสัญญาตามประกาศคณะกรรมการ ว่าด้วยสัญญา เรื่อง กำหนดให้สัญญาจะซื้อจะขายห้องชุดเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นต้น

21.6 ขั้นตอนการร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแทน



บรรณานุกรม

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2559. **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน**. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2560. 1567 **ศูนย์ดำรงธรรม คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ 2559**. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2560. 1567 **ศูนย์ดำรงธรรม คลายทุกข์อย่างมืออาชีพ 2560**. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. 2558. **รายงานการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม สำนักการสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. 2560. **คู่มือ การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน**. ปทุมธานี : โรงพิมพ์อสาธิตกษัตริย์แดน กรมการปกครอง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2549. **คู่มือ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540**. กรุงเทพฯ : บริษัท สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2560. **ข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540**. กรุงเทพฯ : บริษัท ศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. [ม.ป.ป.]. **คู่มือปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค (ในส่วนภูมิภาค)**. [ม.ป.ท].
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. 2548. **สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด. 2560. **คู่มือ : แนวทางใกล้เคียงประนอมหนี้ในระบบ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส แอล พลัสบลีเคชั่น จำกัด.
- สำนักงานประสานและส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. [ม.ป.ป.]. **คู่มือปฏิบัติงาน ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค**. [ม.ป.ท].
- สำนักผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย. 2560. **รายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. 2560. **เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ (Academic Focus) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย**. [Online]. เข้าถึงได้จาก https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2560/mar2560-2.pdf. [วันที่เข้าถึง 1 กรกฎาคม 2562]

ภาคผนวก

คำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 3474 / 2563 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563
เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี



คำสั่งจังหวัดราชบุรี

ที่ ๓๔๗๔ / ๒๕๖๓

เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจังหวัดราชบุรี ได้จัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ณ ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี พร้อมทั้งได้มีคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ ๒๖๙๒ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และ คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี นั้น

เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ ทำให้คำสั่งข้างต้นไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร ประกอบกับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - 19) ทำให้มีการบูรณาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ และการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น จึงขอยกเลิกคำสั่ง จังหวัดราชบุรี ที่ ๒๖๙๒ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ดังนี้

๑. ที่ปรึกษา ประกอบด้วย

- (๑) อัยการจังหวัดราชบุรี
- (๒) อัยการจังหวัดคดีศาลแขวงราชบุรี
- (๓) อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดราชบุรี
- (๔) อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดราชบุรี
- (๕) ผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ ๑๖

อำนาจหน้าที่

ให้คำปรึกษา เสนอแนะ พิจารณาสับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

- ๒ -

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย

(๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี	ประธานกรรมการ
(๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี ที่ได้รับมอบหมาย	รองประธานกรรมการ
(๓) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๔) รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๕) ปลัดจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๖) โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๗) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๘) ท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๙) พัฒนาการจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๐) หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๑) ประชาสัมพันธ์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๒) คลังจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๓) ห้องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๔) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๕) เกษตรและสหกรณ์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๖) เกษตรจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๗) ประมงจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๘) ปศุสัตว์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๑๙) ปฎิรูปที่ดินจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๐) สหกรณ์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๑) ขนส่งจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๒) ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงราชบุรี	กรรมการ
(๒๓) ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงชนบทราชบุรี	กรรมการ
(๒๔) ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๕) สถิติจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๖) พลังงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๗) พาณิชย์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๘) ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๒๙) ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๐) ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๑) แรงงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๒) สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๓) จัดหางานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๔) ประกันสังคมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๕) วัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๖) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๗) อุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๓๘) ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี	กรรมการ

/ (๓๙) ผู้อำนวยการ...

- ๓ -

(๓๙) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๑	กรรมการ
(๔๐) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต ๒	กรรมการ
(๔๑) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๘	กรรมการ
(๔๒) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชบุรี	กรรมการ
(๔๓) นายอำเภอทุกอำเภอ	กรรมการ
(๔๔) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๔๕) นายกเทศมนตรีเมืองทุกแห่ง	กรรมการ
(๔๖) ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๔๗) ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาราชบุรี	กรรมการ
(๔๘) โทรศัพท์จังหวัดราชบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	กรรมการ
(๔๙) ประธานหอการค้าจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๕๐) ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๕๑) ประธานสหภาพนายความจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
(๕๒) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการและเลขานุการ
(๕๓) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ควบคุม อำนาจการ ช่วยเหลือ สนับสนุน ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และคณะทำงานด้านต่าง ๆ
๒. ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีมอบหมาย
๓. ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี มอบหมาย

๓. คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๓.๑ คณะทำงานส่วนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี	ประธานคณะทำงาน
(๒) ปลัดจังหวัดราชบุรี	คณะทำงาน
(๓) หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน หรือนายอำเภอ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	คณะทำงาน
(๔) ปลัดอำเภอศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ	คณะทำงาน
(๕) นิติกร ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี	คณะทำงาน
(๖) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	คณะทำงานและเลขานุการ
(๗) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
(๘) นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
(๙) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
(๑๐) เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. สำนักงานจังหวัดราชบุรี	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

/ อำนาจหน้าที่ ...

- ๔ -

อำนาจหน้าที่

ให้คณะทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับฟังปัญหาวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน และแจ้งให้ คณะทำงานด้านการแก้ปัญหาพื้นที่และมวลชนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจน การให้บริการข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข้อมูล รวมทั้งดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรีหรือผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีมอบหมาย

๓.๒ คณะทำงานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (Mobile Team) ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------|
| (๑) ปลัดจังหวัดราชบุรี | ประธานคณะทำงาน |
| (๒) นายอำเภอในพื้นที่ | คณะทำงาน |
| (๓) หัวหน้าสถานีตำรวจภูธรพื้นที่ | คณะทำงาน |
| (๔) หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้แทน ซึ่งประสานกรรมการฯ หรือรองประธานกรรมการฯ ได้แจ้งให้เข้าร่วม | คณะทำงาน |
| (๕) ป้องกันจังหวัดราชบุรี | คณะทำงานและเลขานุการ |
| (๖) ผู้ช่วยป้องกันจังหวัดราชบุรี / ปลัดอำเภอศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ | |

อำนาจหน้าที่

ให้คณะทำงานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ (Mobile Team) มีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เน้นการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าพื้นที่ที่ได้รับแจ้ง ทั้งปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคง รวมทั้งรับฟังปัญหาและเรียกร้องจากกลุ่มมวลชน รายงานสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคง และเสนอข้อคิดเห็นให้ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีทราบ ตลอดจนการดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการบริหาร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีหรือผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีมอบหมาย

๓.๓ คณะทำงานฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ประกอบด้วย

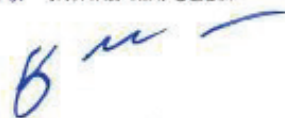
- | | |
|---|----------------------|
| (๑) ขนส่งจังหวัดราชบุรี | ประธานคณะทำงาน |
| (๒) จำจังหวัดราชบุรี | คณะทำงาน |
| (๓) ปลัดอำเภอศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกแห่ง | คณะทำงาน |
| (๔) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | คณะทำงานและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

ให้คณะทำงานฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ในด้านต่าง ๆ เช่น การต่อภาษีรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ตรวจสอบสถานะใบอนุญาต ตรวจสอบคำขออนุญาตต่าง ๆ ในเบื้องต้น การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายชยารุท จินทร)
ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี

คำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 3475 / 2563 ลงวันที่ 19 สิงหาคม 2563
เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี



คำสั่งจังหวัดราชบุรี

ที่ ๓๔๗๕ / ๒๕๖๓

เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตามที่ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกอบกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีได้รับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และรางวัลเลิศรัฐ สาขาการบริการภาครัฐ ระดับดี สาขาบริการภาครัฐ ประเภทพัฒนาการบริการ เป็นการแสดงให้เห็นการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ด้วยความ "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย" อย่างยั่งยืนจากการดำเนินการขยายผลการให้บริการประชาชน รองรับกรร้องเรียนร้องทุกข์ เสริมสร้างความร่วมมือในรูปแบบประชารัฐ โดยจังหวัดราชบุรีได้มีคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ ๒๖๔๓ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี นั้น

เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ ประกอบกับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - 19) จึงทำให้มีการบูรณาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ และการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และเกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ทำให้คำสั่งข้างต้น ไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร จึงขอยกเลิกคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ ๒๖๔๓ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และเพื่อให้การบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมีบทบาทหน้าที่และโครงสร้างการดำเนินงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ดังนี้

รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี ที่ได้รับมอบหมาย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๑. ส่วนอำนวยการและประสานหน่วยดำรงธรรม

- | | |
|---|---|
| (๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี | |
| สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าส่วนอำนวยการและประสานหน่วยดำรงธรรม |
| (๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | |
| สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าฝ่ายส่วนอำนวยการและประสานหน่วยดำรงธรรม |
| (๓) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | |
| สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการและประสานหน่วยดำรงธรรม |
| (๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี | |
| สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยการและประสานหน่วยดำรงธรรม |

/ ๒. ส่วนรับเรื่อง ...

- ๒ -

๒. ส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- | | |
|---|--|
| (๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าส่วนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ |
| (๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ |
| (๓) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรเมืองราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๔) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบ้านโป่ง | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๕) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรโพธาราม | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๖) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรดำเนินสะดวก | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๗) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรสวนผึ้ง | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๘) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรปากท่อ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๙) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรจอมบึง | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๐) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบางแพ | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๑) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรวัดเพลง | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๒) ผู้กำกับสถานีตำรวจภูธรบ้านคา | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๓) หัวหน้ากลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๔) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๕) นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๖) นิติกร ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |
| (๑๘) เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน |

๓. ส่วนงานบริการประชาชน

- | | |
|--|--------------------------------|
| (๑) ปลัดจังหวัดราชบุรี
ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าส่วนงานบริการประชาชน |
| (๒) ขนส่งจังหวัดราชบุรี
สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี | รองหัวหน้าส่วนงานบริการประชาชน |

๓.๑ ฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ

- | | |
|--|-----------------------------------|
| (๑) จ่าจังหวัดราชบุรี ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ |
| (๒) เจ้าหน้าที่งานปกครอง ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ |
| (๓) นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ |
| (๔) เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี
สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการแบบเบ็ดเสร็จ |

/ ๒. ส่วนรับเรื่อง ...

- ๓ -

๓.๒ ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ

- | | |
|--|--------------------------------|
| (๑) อุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ |
| (๒) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี
สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี | รองหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ |
| (๓) ผู้แทนผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี
ตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี | รองหัวหน้าฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ |
| (๔) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ |
| (๕) นักวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ |

๔. ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร

- | | |
|--|---------------------------------------|
| (๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร |
| (๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าฝ่ายงานบริการข้อมูลข่าวสาร |
| (๓) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานบริการข้อมูลข่าวสาร |
| (๔) นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานบริการข้อมูลข่าวสาร |
| (๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานบริการข้อมูลข่าวสาร |
| (๖) เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานบริการข้อมูลข่าวสาร |

๕. ฝ่ายรับข้อเสนอแนะและปัญหาความต้องการ

- | | |
|--|---|
| (๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าฝ่ายรับข้อเสนอแนะและปัญหาความต้องการ |
| (๒) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับข้อเสนอแนะและปัญหาความต้องการ |
| (๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
สำนักงานจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับข้อเสนอแนะและปัญหาความต้องการ |

/ ๖. ศูนย์วิทยุสื่อสาร ...

- ๔ -

๖. ศูนย์วิทยุสื่อสาร ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

- | | |
|--------------------------------------|--|
| (๑) ป้องกันจังหวัดราชบุรี | |
| ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าศูนย์วิทยุสื่อสาร |
| (๒) หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทา | |
| สาธารณภัยจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์วิทยุสื่อสาร |
| (๓) ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี | |
| อยู่เวรประจำศูนย์วิทยุสื่อสาร | |
| ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์วิทยุสื่อสาร |
| (๔) สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน | |
| ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์วิทยุสื่อสาร |

๗. ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

- | | |
|---|--|
| (๑) เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการที่ได้รับมอบหมาย | |
| ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | หัวหน้าชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว |
| (๒) เจ้าหน้าที่ปกครอง | |
| ที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี | เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว |
| (๓) ผู้แทนกองอำนาจการรักษความมั่นคงภายใน | |
| จังหวัดราชบุรีที่ได้รับมอบหมาย | เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว |
| (๔) ผู้แทนตำรวจภูธรจังหวัดราชบุรี | |
| ที่ได้รับมอบหมาย | เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓


(นายชยาภรณ์ จันทระ)
ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี

คำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ 1883 / 2560 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2562
เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดราชบุรี



คำสั่งจังหวัดราชบุรี
ที่ ๑๘๘๓/๒๕๖๐

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดราชบุรี

ตามที่จังหวัดราชบุรีได้มีคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ ๒๕๔๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดราชบุรี นั้น

เนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้จัดทำโครงการ ปี ๒๕๖๐ ปีแห่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่ง มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการภายในปี ๒๕๖๐ ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี และตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ประกอบกับมีคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๙๙ / ๒๕๕๙ เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างภารกิจและอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มอบหมายภารกิจให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานให้บริการข้อมูลข่าวสารประจำจังหวัด ทำให้คำสั่งข้างต้นไม่เป็นปัจจุบัน จึงขอยกเลิกคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ ๒๕๔๕/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดราชบุรี

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานด้านข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงแต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ จังหวัดราชบุรี โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. องค์ประกอบ

๑.๑	รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี (ด้านสังคม)	ประธานกรรมการ
๑.๒	ปลัดจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๔	โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๕	พัฒนาการจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๖	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๗	คลังจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๘	พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๙	เกษตรและสหกรณ์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๐	เกษตรจังหวัดราชบุรี	กรรมการ

/ ๑.๑๑ ประมง...

- ๒ -

๑.๑๑	ประมงจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๒	ปศุสัตว์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๓	ปฏิรูปที่ดินจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๔	สหกรณ์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๕	ขนส่งจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๖	ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๗	สถิติจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๘	พาณิชย์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๑๙	แรงงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๐	สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๑	จัดหางานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๒	ประกันสังคมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๓	อุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๔	ประชาสัมพันธ์จังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๕	หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๖	ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๗	วัฒนธรรมจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๘	ท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๒๙	พลังงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓๐	ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓๑	สัสดีจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓๒	ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓๓	ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓๔	นายอำเภอทุกอำเภอ	กรรมการ
๑.๓๕	นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี	กรรมการ
๑.๓๖	นายกเทศมนตรีเมืองทุกแห่ง	กรรมการ
๑.๓๗	นายกเทศมนตรีตำบลทุกแห่ง	กรรมการ
๑.๓๘	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง	กรรมการ
๑.๓๙	หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๔๐	ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๔๑	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๔๒	นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี	กรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

/ ๒. อำนาจ...

- ๓ -

๒. อำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒.๑ เสนอนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการบริหาร การจัดระบบ การอนุญาต และการบริหาร ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ของราชการ

๒.๒ ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาประเภทข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้อง เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของราชการ

๒.๓ ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นในกรณีที่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินการ ตามคำสั่งนี้

๒.๔ ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรีมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายชัยวัฒน์ ชื่นโกสุม)
ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายชยาวุธ จันทร	
นายวิสาห์ พูลศิริรัตน์	
นายประกอบ วงศ์มณีรุ่ง	
นายพงษ์พันธ์ แสงสุวรรณ	
นายชาติชาย ไชยพิมล	

ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี
รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี
รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี
รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี
และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดราชบุรี

คณะทำงาน

นางสาวประภารัตน์ นาคพจญ	
นายสนธยา เอี่ยมงาม	
นายภาณุมาศ คงพันธ์	
นางสาวชวิกานต์ บัวแย้ม	
นางสาวปัทมา เสนาธรรม	
ว่าที่ ร.ต. ธรรมรัตน์ นิลประดับ	
นายณฤพงค์ ขนอนคราม	
นายเกริกฤทธิ์ เกิดฤทธิ์	
นางสาววัชรภรณ์ ปาลวิสุทธิ	

ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
นิติกรชำนาญการพิเศษ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ.

ภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี



การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



การประชุมหารือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



การร่วมออกหน่วยในโครงการจังหวัดเคลื่อนที่

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนหน้า



การร่วมลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน



การลงพื้นที่ด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชน



การให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในที่เดียว (ONE STOP SERVICE)



การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี



การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประจำจังหวัดราชบุรี



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น 2

ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี 70000

สายด่วน : 1567 facebook : drt.ratchaburi idline : DRT1567

หมายเลขโทรศัพท์ 0 3233 2062 / 0 3232 2567/ 09 2962 3272 / 08 4387 8801

Website : www.ratchaburi.go.th/drt1567/ E-mail : drt1567@gmail.com