



คู่มือ

การดำเนินการแก้ไขปัญหา การร้องเรียน/ร้องทุกข์



จัดทำโดย
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

คู่มือ

**การดำเนินการแก้ไขปัญหา
การร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ของ

เทศบาลนครหาดใหญ่

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มิได้ อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้ กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกและเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ตามประกาศ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางในการ จัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อให้การดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครหาดใหญ่ในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา กฎหมายและข้อเสนอแนะของประชาชนซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

เทศบาลนครหาดใหญ่จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้ขึ้นคู่มือการดำเนินงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือนี้

ในการนี้จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครหาดใหญ่ตลอดจนผู้สนใจต่อไป

สารบัญ

คำนำ	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่	๒ - ๓
๓. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่	๔ - ๑๑
๔. ภาคผนวก (เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง)	๑๒-๑๖
๕. ตัวอย่างเอกสารแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๑๗
๖. ตัวอย่างเอกสารแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	๑๘

บทนำ

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หน้าที่ ในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ดังนี้

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มา ยื่นคำร้อง
- (2) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
- (3) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (4) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (5) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่

สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ ณ 445 ถนนเพชรเกษม ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครหาดใหญ่ หมายเลขโทรศัพท์ 074-200000 สายด่วนกฤษฎ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะของประชาชน
2. ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งกลับไปผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ
3. รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างเป็นระบบ

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ผู้มีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทน และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ตามช่องทาง ดังนี้

- (1) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่
- (2) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 074-200000 สายด่วนกฤษฎ
- (3) ทางเว็บไซต์ของเว็บไซต์ เทศบาลนครหาดใหญ่ www.hatyaicity.go.th

2. วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ

- (1) กรณีผู้ร้องเดินทางมาร้องด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องกรอกคำร้องตามแบบท้ายคู่มือนี้
- (2) กรณีรับเรื่องร้องทางช่องทางอื่นนอกจาก ข้อ (1) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแนะนำ ผู้ร้องให้มาดำเนินการตาม ข้อ (1) กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ หรือกรณีอื่นใดที่ไม่สามารถให้ผู้ร้องมายื่นคำร้องได้ ให้

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประมวลเรื่องราวแล้วดำเนินการว่าด้วยการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแต่กรณี

(3) ให้หัวหน้าศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็น หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง ตามที่ได้รับมอบหมายในสังกัด ยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ที่มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใน ส่วนที่รับผิดชอบ ดังนี้

- กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ หมายเลขโทรศัพท์ 074-200000 สายด่วนภูธร

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. การจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(1) เรื่องร้องทุกข์ หมายความว่ารวมถึงการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อขอความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่

(2) เรื่องร้องเรียน หมายความว่ารวมถึงการที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อเทศบาลนครหาดใหญ่ เพื่อขอความเป็นธรรมหรือเพื่อให้แก้ไขความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากผู้ร้องได้รับผลกระทบจากการกระทำอันมิชอบด้วยกฎหมาย หรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและเรื่องอื่นๆที่ไม่เข้าลักษณะตามขอ (1)

2. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(2.1) เรื่องร้องทุกข์

(1) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ รับเรื่องร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ

(2) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์

(3) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าศูนย์ ฯ

(4) เมื่อหัวหน้าศูนย์ ฯ เห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดให้หัวหน้าศูนย์ ฯ รับผิดชอบเรื่องให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการโดยเร็ว

(5) เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และสำเนาเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

(6) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องเก็บในทะเบียนเรื่องร้องทุกข์

(2.2) เรื่องร้องเรียน

(1) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ

(2) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(3) เสนอเรื่องต่อปลัดเทศบาลนครหาดใหญ่

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1 การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ในขั้นตอนให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์

2 ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณา เรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ได้รับการว่ากร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้ พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

3 เรื่องที่ร้องทุกข์ จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

4 เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาดำเนินการตามข้อ 3 ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการ

ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558 ดังนี้

(4.1) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติโดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(4.1.1) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ 30 วัน

(4.1.2) กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทราบต่อไป

(4.2) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้รับดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้

(2) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(3) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการได้ หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดย ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและ สามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(4) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

2. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

- (1) ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและ หลักฐานอ้างอิง หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- (2) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดหนี้ ขอความช่วยเหลือ หรือแสดง ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (4) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรมขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป
- (5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรงโดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

3. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่ละกรณี

- (1) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียวแต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา
- (2) กรณีบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้ และเป็นปัญหาส่วนรวมในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา
- (3) เรื่องสำคัญมากควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ
- (4) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง
- (5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องได้ และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(6) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

1. ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

(1) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็นมีเหตุมีผลกล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้ความสนใจรวม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มิมีเหตุผล และจะส่งไปให้ หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(2) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพลผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือแต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้ เลยแต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้านซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร

(3) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่าตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสนิทให้ได้แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่าเจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความ ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าเชียวเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนาของเจตนาของผู้ร้องเป็นหลัก

(4) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์ สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(5) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความต้องการอะไรพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือแต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

2. ผู้ร้องแบบกลุ่ม

ผู้ร้องแบบกลุ่มมีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบ ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรงซึ่งเป็นเสมือนตัวแทน จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางผู้บังคับบัญชาไว้ก่อน ก็ต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

การพิจารณากำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้อง

(1) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 หรือไม่โดยพิจารณาว่าหากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการแฉเบาะแสผู้มีอิทธิพลหากไม่ปกปิดชื่อ และที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

(2) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(3) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้องเพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้ และทำให้ผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

(4) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่องแต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ก็ต้องขออนุญาตจากเปิดเผยก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้น

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(1) เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

(2) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็ว ความลับ และสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ ดำเนินการด้วยโดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนใน

ส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอดโดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนด บังคับความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณา วิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้องผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการ ในเรื่องประเภทนั้นมากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอโดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน

เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

1. คุณสมบัติของผู้เจรจา

- (1) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาลและได้ติดตามข้อมูล ข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน
- (2) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเองและแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง
- (3) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่าผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง
- (4) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้องเจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง
- (5) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่าเราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความ อดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้องประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้องและสมัคร ใจมาทำหน้าที่นี้เองไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่
- (6) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือ ได้ เพื่อความสะดวกใน การสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกันไม่รู้สึกอึดอัดหรือ หวาดระแวงและควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไวเจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

2. เทคนิคในการเจรจา

1. กรณีผู้ร้องทั่วไป

(1.1) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจากับผู้ร้องให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่ เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์ รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึก ผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้นจึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า

อยู่ระหว่างขั้นตอนใดหากยังไม่มีขอยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(1.2) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่นเป็นกันเองหากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรงก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผลควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(1.3) สอบถามและวิเคราะห์ว่าผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่าต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆหรือไม่

(1.4) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแต่ควรพูดให้กำลังใจยังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาย่อยขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

2. กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสยก้าวร้าว อาการรุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(2.1) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(2.2) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้องเพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรง หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผลควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(2.3) ปลอบใจผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียดบางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆเพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(2.4) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่ากำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเองอย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(2.5) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อรวมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โนมน้าวผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(2.6) กรณีผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรงอาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษาหรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(2.7) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้ กับผู้ร้องซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(2.8) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรงเพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(2.9) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยลำไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก(เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(2.10) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว ดีกว่าแก้ ” ด้วยการปลีกตัวออกมาจากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ ต่อไป

3. เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติ

3.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ต้องมีการติดตาม

(1) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(2) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(3) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(4) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้วหากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ดังนี้

(1) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อขอทราบความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย

(2) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทำเป็นหนังสือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนและร้องทุกข์เทศบาลนครหาดใหญ่

ระเบียบหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. คำสั่งหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย

(1) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0205.3/ว 1322 ลงวันที่ 7 เมษายน 2554
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราร้องทุกข์

(2) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 867 ลงวันที่ 15 มีนาคม 2553
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากุณา

(3) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 4190 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์

(4) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 4189 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์

(5) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 3398 ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2552
เรื่อง กำชับและชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาระงเรียน/ร้องทุกข์

(6) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0205.3/ว 1011 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2552
เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราร้องทุกข์ /ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

(7) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 4313 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2550
เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

(8) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 1862 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2550
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(9) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 770 ลงวันที่ 6 มีนาคม 2550
เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ /ร้องเรียน

(10) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 349 ลงวันที่ 29 มกราคม 2550
เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ /ร้องเรียน

(11) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 1682 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2549
เรื่อง โปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์

(12) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 687 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2549
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

(13) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 3 ลงวันที่ 4 มกราคม 2549
เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

(14) หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0104.33/ว 6812 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2548
เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

(15) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 2193 ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2548
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

(16) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 3376 ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2547
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(18) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 3236 ลงวันที่ 28 กันยายน 2547
เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

(19) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0504/ว 188 ลงวันที่ 17 กันยายน 2547
เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.2542 โดยเคร่งครัด

(20) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ส่วนมาก ที่ มท 0205.3/ว 3032 ลงวันที่ 8 กันยายน 2547
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการและการแจ้งเตือน
เรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน

(21) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ส่วนมาก ที่ มท 0205.3/ว 2904 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2547
เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ /ร้องเรียนในระดับจังหวัด

(22) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 1687 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2547
เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

(23) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0503/ว 98 ลงวันที่ 29 เมษายน 2547
เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

(24) คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ 612/2545 สั่ง ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2545
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

(25) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0227.5/ว 389 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2545
เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(26) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0208.3/ว 140 ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2544
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราວร้องทุกข์ และกล่าวโทษข้าราชการ

(27) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0201.2/ว 1878 ลงวันที่ 4 กรกฎาคม 2543
เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

(28) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0203.5/ว 2418 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2542
เรื่อง กำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(29) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0203.5/ว 2417 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2542
เรื่อง กำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(30) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0208.3/ว 207 ลงวันที่ 15 มกราคม 2542
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราວร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(31) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราວร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(32) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/17085 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราວร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(33) หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541
เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

(34) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0208/ว 102 ลงวันที่ 17 กันยายน 2541
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราວร้องทุกข์ และกล่าวโทษข้าราชการ

(35) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542
เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

(36) หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2540
เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

(37) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0208.3/ว 122 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2540
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์ และกล่าวโทษข้าราชการ

(38) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0208.3/ว 3576 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2540
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(39) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0208.3/ว 2735 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2540
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(40) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับ ที่ มท 0208.3/ว 083 ลงวันที่ 24 กรกฎาคม 2540
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(41) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0209/ว 2064 ลงวันที่ 6 กรกฎาคม 2537
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(42) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0213/ว 3625 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2537
เรื่อง ขอความร่วมมือเข้าตู้ ปณ. ของที่ทำการไปรษณีย์ โทรเลขทุกจังหวัด

(43) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0209/ว 1429 ลงวันที่ 17 มิถุนายน 2536
เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์

(44) หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0204/ว 2950 ลงวันที่ 23
พฤศจิกายน 2525 เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

(45) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับที่สูงสุด ที่ มท 0204/ว 1313 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2524
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(46) หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ลำดับวนมาก ที่ มท 0204/ว 2855 ลงวันที่ 4
พฤศจิกายน 2524 เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(47) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลำดับที่สูงสุด ที่ มท 1309/ว 614 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2524
เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

(48) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 1309/ว 1599 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2523
เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

(49) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 1307/ว 568 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2513
เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวก้องทุกข์

(50) หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 148/2502 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2502
เรื่อง บัตรสนทน

(51) หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 197/2496 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2496
เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวก้องกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย

(52) หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 253/2495 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2495
เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวก้องกล่าวโทษข้าราชการ

2. คำสั่งหนังสือสั่งการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(1) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท 0804.2/ว 2393 ลงวันที่ 7 ธันวาคม 2548
เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวก้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย

(2) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท 0804.1/ว 1791 ลงวันที่ 8 พฤศจิกายน 2548
เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต พ.ศ.2542 โดยเคร่งครัด

(3) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท 0809.2/ว 1548 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2548
เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง

(4) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท 0802.5/ว 1707 ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2547
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวก้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย

(5) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท 0804.1/ว 621 ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2547
เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(6) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท 0804/ว 1219 ลงวันที่ 14 ตุลาคม 2546
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

(7) หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0318/ว 766 ลงวันที่ 25 มีนาคม 2545
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

3. แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

5. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่องแนวทางในการ จัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล