



คู่มือการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก
โทร ๐ ๓๗๓๑ ๑๓๒๕
Hot Line ๑๕๖๗

คำนำ

สืบเนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จังหวัดนครนายก จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกขึ้น ณ บริเวณชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนครนายก

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

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

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครนายก ฉบับนี้ขึ้น โดยเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจากคู่มือ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานคุ้มครองผู้บริโภค และงานบริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตาม วัตถุประสงค์ต่อไป

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๔
๓. ช่องทางการให้บริการ	๔
๔. คำจำกัดความ	๕
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๗
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๓. การรับและเจรจากับผู้ร้อง	๙
๔. การประสานงานกับผู้ร้อง	๑๐
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๖. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที	๑๖
๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗
๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๘
แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค	
๑. ช่องทางการร้องทุกข์	๒๒
๒. แบบคำร้องทุกข์	๒๒
๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์	๒๒
๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่	๒๓
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๒๔
ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๗
เอกสารอ้างอิง	๓๐
ภาคผนวก	๓๑

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก

- (๑) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- (๒) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)
- (๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๔) งานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- (๕) งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- (๖) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- (๗) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรม

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนครนายก (หลังใหม่)
- (๒) โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๗๓๑ ๑๓๒๕ และสายด่วน ๑๕๖๗
- (๓) Email :: damrong.nky@gmail.com
- (๔) ผ่าน Application Spond
- (๕) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก ศาลากลางจังหวัดนครนายก ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐
- (๕) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๔ แห่ง ได้แก่
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครนายก
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านนา
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองครักษ์
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพลี

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

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

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

๔.๔ บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบเงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รั้วที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

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

๔.๖ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๔.๗ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปประทับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็วโดยผู้ว่าราชการจังหวัด จัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กก.รต, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่างๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๔.๘ การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๙ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

๔.๑๐ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

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

๔.๑๒ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

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

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในการปฏิบัติงานรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่การใช้จ่ายไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เช่น ปัญหาหนี้นอกระบบ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโรค ปัญหาที่ดิน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

(๔) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ

เรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๒.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๒.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๒.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาล่งใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้ปฏิบัติตาม

๒.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

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

๒.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๒.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควร แก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๒.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๓.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล ผล กล้าแสดงออก และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้เห็นความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหานี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเข้ามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดี

ขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

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

๔. การประสานงานกับผู้ร้อง

๔.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

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

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

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

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือ ได้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอึดอัดหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๔.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

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

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวិสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาลู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสยก้าวร้าว อาการรุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้เห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

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

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลิกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

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

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

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

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

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

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

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณา คำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Application Spond

(๑) ระบบจะมีการให้กรอกชื่อและเบอร์โทรอยู่แล้ว จึงทักทายและสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้เลย

(๒) ถ้าเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน อาจจะขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม และตั้งเรื่องทำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๔) บางเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทยโดยตรง อาจแนะนำผู้ร้องในขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อแก้ปัญหาของผู้ร้องต่อไป

๑.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๑) เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องตามข้อ ๓

(๒) การรับและส่งต่อเรื่องจะต้องพิจารณาถึงกำหนดเวลาขึ้นความเร่ง (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) และมีความสำคัญหรือขึ้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่

(๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

(๔) เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เทคนิคตามข้อ ๖ และข้อ ๘ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องและนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

๑.๖ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

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

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๒. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ กรณีการใกล้เคียงหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ประสานกับคู่กรณี เพื่อด่วนเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที

(๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง

(๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๒.๒ กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ

(๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๒.๓ กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วน ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ลงพื้นที่ตรวจสอบ ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณี

เกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

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

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๔. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

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

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

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

๕. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

๕.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอฟไฟฟ้า ขอประปา

๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

๒.๑ การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

๒.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

๒.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

๒.๔ ปัญหาหนี้ในระบบ

๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

๓.๑ การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

๓.๒ การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

๔.๑ ข้อพิพาทต่างๆ

๔.๒ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

๔.๓ การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความหวังใจ ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูล และดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๑. การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๒. การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้นเนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๓. การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่งในการดำเนินการนั้น จะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไข ปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๔ ข้อแนะนำอื่นๆ

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

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

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

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

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้ว จะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด และจะดำเนินการดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้องของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด จะประสานหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการ หรือประสานชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันทีและติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปและจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๓ วันนับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการ

หรือความคับหน้า ภายใน ๑๕ - ๓๐ วัน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกจะพิจารณาแล้วแต่กรณี เนื่องจากบางเรื่องมีความสลับซับซ้อน/เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหาด้วย

(๔) เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกทราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติ จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับผลการดำเนินการ แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบไม่ครบถ้วนทุกประเด็น จะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาการรายงานผลภายใน ๗ วัน

๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

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

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอาจรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดตามเรื่องแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคย

ได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือยังแก้ไขไม่ได้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

หน่วยงานภายนอก

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

รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด

- มาด้วยตนเอง
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- ไลน์
- เฟสบุ๊ก
- ระบบอีเมลล์

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดนครนายก
ตรวจสอบข้อมูล จำแนก
เรื่องและพิจารณาว่า
เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/
หน่วยงานใด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
นครนายก ตรวจสอบข้อมูล
จำแนกเรื่องและพิจารณาว่า
เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/
หน่วยงานใด

กรณีสามารถดำเนินการแก้ไข
ปัญหาได้ทันที เช่น

- ให้คำแนะนำ/ปรึกษาข้อกฎหมาย
- แจ้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

เรื่องที่ไม่รับพิจารณา

- บัตรสนเทห์ที่ไม่ได้ระบุ
หลักฐานชัดเจน
- เรื่องที่อยู่ระหว่าง
กระบวนการพิจารณาของ
ศาล/มีคำพิพากษา/คำสั่ง
เสร็จเด็ดขาดแล้ว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงาน/สรุปผลการ
ดำเนินการโดยกำหนดเวลาการรายงานผล
ภายใน ๑๕-๓๐ วัน แล้วแต่กรณี(หากเกิน
กำหนดระยะเวลา ทำหนังสือติดตามเรื่อง)

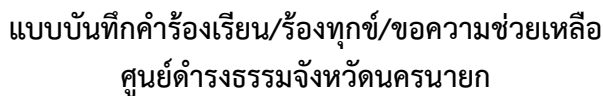
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก
พิจารณาเรื่อง

กรณียุติเรื่อง

- รายงานผลให้
หน่วยงานที่ส่ง
เรื่องร้องเรียน
ทราบ
- แจ้งผลให้
ผู้ร้องทราบ

กรณีไม่ยุติเรื่อง

- แจ้งหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตรวจสอบ
เพิ่มเติม
- จัดประชุม/หารือ
ผู้บริหาร/ส่วนราชการ
ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทาง
แก้ปัญหา
- แจ้งหน่วยงาน
ส่วนกลางพิจารณา
ช่วยเหลือกรณีเกิน
อำนาจของจังหวัด
- หากไม่มีรายงานความ
คืบหน้า จะนำสู่
กระบวนการเร่งรัด/
ติดตามเรื่องร้องเรียน
ต่อไป



วัน/เดือน/ปี/...../..... เวลา.....น.	
๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน	
() ชื่อ - สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทร.....	
() ไม่ประสงค์ออกนาม.....	
๒. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน 	
พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารประกอบการร้องเรียนมาแล้วด้วยแล้ว ได้แก่.....	
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป	
ขอแสดงความนับถือ	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)	
๓. การปฏิบัติและความเห็นของเจ้าหน้าที่	
() ดำเนินการ (ระบุ)..... () ควรยุติเรื่อง (ระบุ)..... () ควรแจ้ง.....	
ลงชื่อ..... (.....)	

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณา ถัดมากรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยมีแนวทาง ดังนี้

๑. ช่องทางในการร้องทุกข์

- ๑.๑ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม ทุกจังหวัด
- ๑.๒ ร้องทุกข์ทางจดหมาย ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัด
- ๑.๓ รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานต่างๆ
- ๑.๔ ร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น E-mail

๒. แบบคำร้องทุกข์

๒.๑ แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป ใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ หรือที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มิชอบสงสัยต่างๆ

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

๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นตามช่องทาง หรือแบบฟอร์มที่ สคบ. กำหนด โดยคำร้องต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

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

๓.๒ ชื่อ ที่อยู่บริษัท ห้างร้านของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ต้องชัดเจนเพียงพอเพื่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓ ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือบริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ให้ระบุรายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนทั้งรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา

เงินค่ามัด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วนั้นจะต้องตรงกับการชำระจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

๓.๔ ความประสงค์ของผู้ร้องที่จะให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย ต้องสามารถอธิบายวิธีคิดคำนวณความเสียหายที่ได้รับพร้อมเอกสารประกอบอย่างมีเหตุผลโดยยึดหลักสภาพตามความเป็นจริง

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

๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่

๔.๑ ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐาน/พยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน

๔.๒ ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนว่าเป็นผู้เสียหายโดยตรงหรือไม่ ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้

๔.๓ ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็น “ผู้บริโภค” ตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่ และมีการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ เกี่ยวกับเรื่องอะไร พิจารณาจากความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับการเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๔.๔ กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง โดยพิจารณาจากรายละเอียดเนื้อหาว่ามีคู่สัญญาที่ฝ่าย ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าต้องการให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

๔.๕ หากเป็นข้อสงสัยหรือให้ตรวจสอบ

(๑) หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

(๒) หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่างๆ เช่น สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาก่อร่างผัง แผนผัง และวิธีการจัดสรรที่ดิน (ตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด ฯลฯ) สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร (ตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ)

(๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

(๔) ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบหรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ทำหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประกอบการธุรกิจเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียนนั้น (กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบการธุรกิจ โดยลบบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน)

(๒) กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานนั้นพิจารณาและขอทราบผล โดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ

(๓) ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใดจักแจ้งให้ทราบต่อไป

๕.๒ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบการธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบการธุรกิจที่ถูกร้องเรียน ให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท กรณีไม่สะดวกมาพบเจ้าหน้าที่ จะกำหนดให้ผู้ประกอบการธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีผู้ประกอบการธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕(๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อไปให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการและหรือเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้องเรียน ต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

(๓) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ประกอบการธุรกิจและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำบันทึกข้อตกลง

(๔) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้

ทั้งนี้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค

พ.ศ. ๒๕๕๑

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

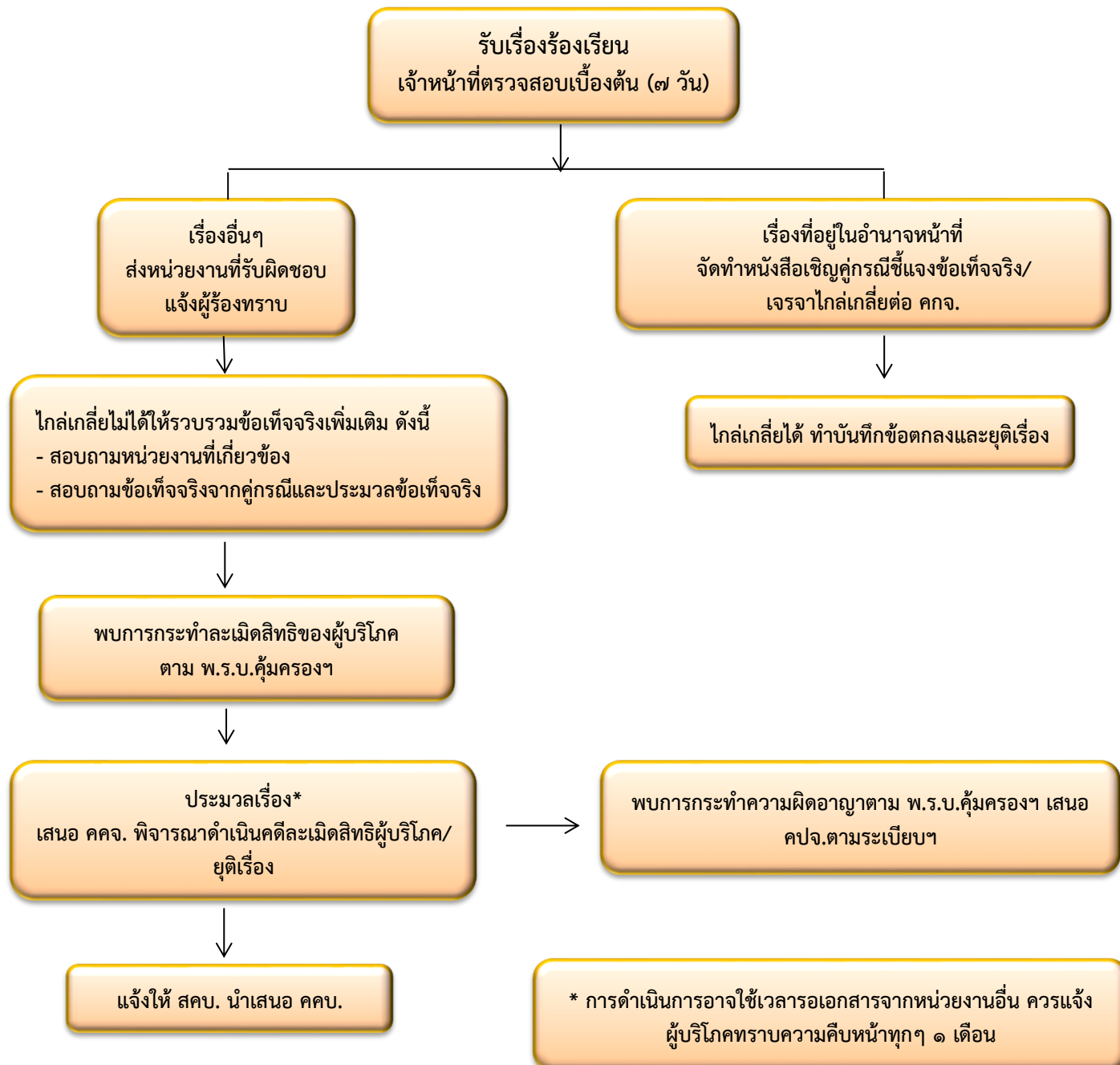
กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

(๕) การดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค คณะอนุกรรมการไต่เปลี่ยนเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่สืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ เพิ่มเติม และนำเสนอข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณากลับกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

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

(๗) ให้จังหวัดส่งรายงานการประชุมและสำนวนเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานทั้งหมดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจังหวัดนครนายก



คคจ. หมายถึง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

คปจ. หมายถึง คณะอนุกรรมการผู้มีความเชี่ยวชาญเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่น นอกจากกรุงเทพมหานคร เฉพาะที่เกิดขึ้นในจังหวัดนั้นๆ

คคจ. หมายถึง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

คคบ. หมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สคบ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ www.land.co.th เอกสารสิทธิประเภทต่างๆ ได้แก่

๑.๑ แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ แล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมาย ที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธิเข้ามาขออนุญาตที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำ มาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขออนุญาตที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๑.๒ ใบจอง (น.ส. ๒) คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราว ๆ ในแต่ละท้องที่และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน ต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขออนุญาตหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก.หรือ น.ส.๓ ข.) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

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

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

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

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

๑.๔ ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือ หนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้ ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน แล้วจึงมาจดทะเบียนหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. ๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใดๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๑.๕ โฉนดที่ดิน คือ หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ปัจจุบัน นอกจากนี่ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า "ได้ทำประโยชน์แล้ว" ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ก็ถือว่ามีการสิทธิเช่นกันผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีการสิทธิในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครอง โดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมียุติไปดำเนินคดีทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว ได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. น.ส.๓ ข.) ใช้เวลาแจ้งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณะประโยชน์ www.dol.go.th **ที่สาธารณะประโยชน์** หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝาง และเผาศพ ห้วย หนองที่ขายตลิง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามกฎหมายที่ดิน หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะพนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตดูดทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

(๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์

(๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่างๆ

(๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน

(๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอด โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

(๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๓. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภค ตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค (ในส่วนภูมิภาค)