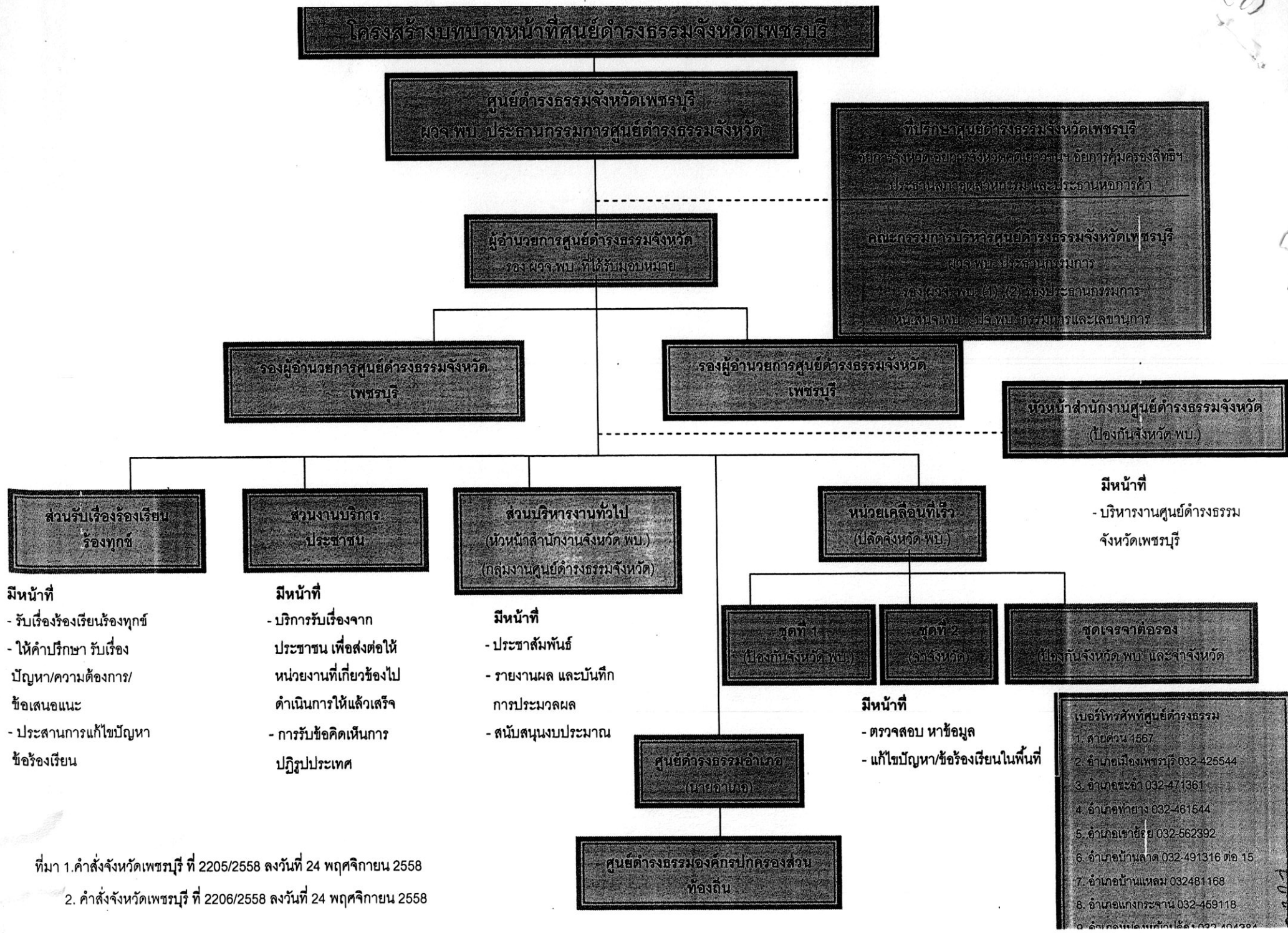


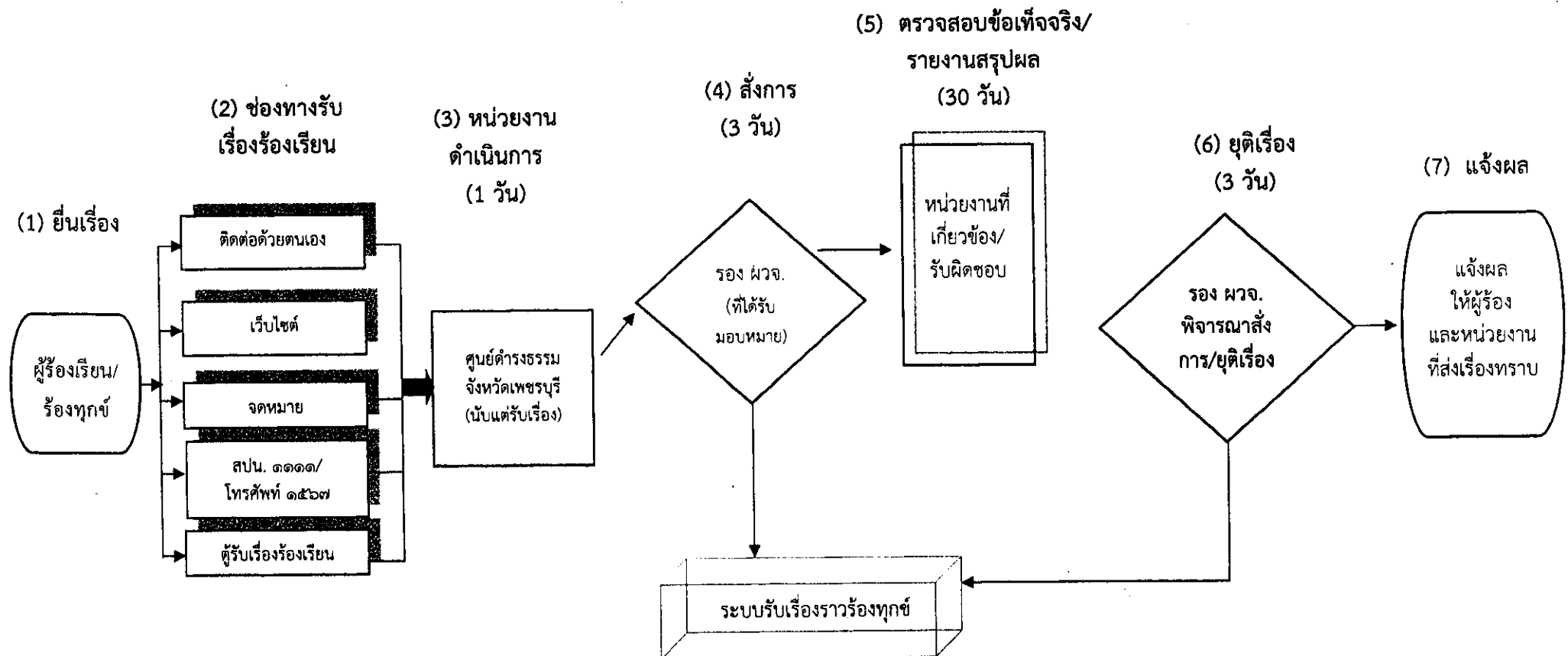
2020



ที่มา 1. คำสั่งจังหวัดเพชรบุรี ที่ 2205/2558 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2558
2. คำสั่งจังหวัดเพชรบุรี ที่ 2206/2558 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2558

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี



แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางกรข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน ได้แก่ ร้องเรียนเรื่องหนี้สิน ความเดือดร้อน ที่ดิน เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ความหมายของ “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” แยกเป็น ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการรับร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักนายกรัฐมนตรี สายด่วน ๑๑๑๑
๒. ผ่านเว็บไซต์
๓. Call center ๑๕๖๗
๔. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
๕. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๖. ยื่นโดยตรง (walk in)
๗. โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๒๔๐-๑๑๖๓
๘. ทาง Application spond

๑. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐานซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะรับทั้งหมด แต่ถ้เป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๑.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๑.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๒. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่ทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๓. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตัวเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย

๓.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

๓.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตัวเอง

หลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๓.๔ การสั่งการ

๓.๔.๑ ปลัดกระทรวงมหาดไทย/หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย แจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่นตรวจสอบข้อเท็จจริง มอบหมายผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ/สอบสวนและสลับรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๔.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย สั่งการให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๕.๑ กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๕.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวนและสลับรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๓.๕.๓ คณะกรรมการฯ ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

เมื่อมีการแจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๓.๖ การรายงาน/สรุปผล

เมื่อกรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และ หน่วยงานอื่น รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยผ่านผู้ตรวจ ราชการกระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียน ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่อง ที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๓.๗ ระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

บันทึกรายละเอียดและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการ ลงในระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการ ตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสาร ประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครอง ความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายแก่ผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรับจบการสนทนา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องทันที

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

(๖) ถ้าผู้ร้องเรียนพูดด้วยอารมณ์รุนแรง ควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการหรืออาจเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

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

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้อง หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณา คำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใด เป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจน น่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๒. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องมีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผล กล่าวแสดงออก และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้ที่มีอิทธิพล

ในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลยแต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแค่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่าตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวลพยายามอดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่าเจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าเขาจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่าผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนาของของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่มีลักษณะ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการอาการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือแต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะสัมผัสส่วนตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย

๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนั้นจึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่หากกลุ่มได้รับการประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อนก็จะต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๓. การพิจารณากำหนดขั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๓.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่าหากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้วผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๓.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๓.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้องเพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๓.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๔. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาขั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือขั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

๔.๒.๑ เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

๔.๒.๒ เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยู่งยาก

(๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชน ให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๔) ปัญหาหนี้ในระบบ

๔.๒.๓ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อน

(๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

๔.๒.๔ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินมากและต้องลงตรวจสอบพื้นที่หาข้อมูลข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักฐานในการพิจารณา ได้แก่

(๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นเรื่องใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง

๕. เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒๕๕๒: ๑๕) กล่าวถึงเทคนิคการประสานงานกับผู้ร้องไว้ ดังนี้

๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

๕.๑.๑ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะประกอบกับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

๕.๑.๒ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

๕.๑.๓ มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่าผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

๕.๑.๔ มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

๕.๑.๕ สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

๕.๑.๖ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ได้เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอึดอัดหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๕.๒ เทคนิคในการเจรจา

๕.๒.๑ กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑) กรณีเป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อนจนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับมาอาจปล่อยให้เป็นไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๑๐) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตัวเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลุกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตราหรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เรื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้นในการพิจารณาส่งเรื่องมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่ง

๖.๔ ข้อเสนออื่นๆ

๖.๔.๑ ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เรารู้จักหรือได้เคยประสานงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

๖.๔.๒ ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่าเราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

๖.๔.๓ ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณา มาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือ ประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหาร เพื่อให้พิจารณาสั่งการ

๖.๔.๔ ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและปรากฏว่า จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอและอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวัน อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้จังหวัดประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๗.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

๗.๑.๑ เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตาม เร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

๗.๑.๒ เรื่องที่บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

๗.๑.๓ เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วัน)

๗.๑.๔ เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลง หรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๗.๒.๑ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย

๗.๒.๒ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๗.๒.๓ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหา กลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

๗.๒.๔ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานงานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าว หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

๘. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวงานร้องทุกข์ สป. นำระบบฐานข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโปรแกรมบริหารเรื่องราวงานร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ขั้นตอนที่ ๒ การบันทึกความก้าวหน้า/ผลการดำเนินการ

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำจังหวัด ซึ่งจะมีการรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราวงานร้องทุกข์/ผลการดำเนินงาน

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