



คู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน



จัดทำโดย
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำนำ

คณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีเป้าหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อประชาชน จังหวัดแม่ฮ่องสอน จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนขึ้น ณ ชั้น ๒ อาคารศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน(หลังเดิม) ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็น ธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยัง สามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอก ประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบถึงกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะทำให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการ ที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดแม่ฮ่องสอน ฉบับนี้ขึ้น โดยเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมจากคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์ ฉบับปี พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และ งานบริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตุลาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๑
๓. ช่องทางการให้บริการ	๑
๔. โครงสร้าง	๒
๕. คำจำกัดความ	๕
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๗
๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๘
๓. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๙
๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๕. การรับและการเจรจากับผู้ร้อง	๑๔
๖. การประสานงานกับผู้ร้อง	๑๘
๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒๐
๘. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที	๒๓
๙. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒๕
๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒๖
แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๘
เอกสารอ้างอิง	๓๐

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการ หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๑. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน
๒. งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)
๓. งานบริการข้อมูลข่าวสาร
๔. งานบริการให้คำปรึกษา
๕. งานบริการรับเรื่อง - ส่งต่อ
๖. งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๓. ช่องทางการให้บริการ

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน(หลังเดิม) ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน

๒. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๖๑ ๓๐๐๗ หรือ สายด่วน ๑๕๖๗

๓. Facebook Fanpage “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน”

๔. Email: mhs.drt.1567@gmail.com

๕. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน(หลังเดิม) ถนนขุนลุมประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอน ๕๔๐๐๐

๖. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง ๗ อำเภอ

๔. โครงสร้าง

ตามคำสั่งจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ ๓๓๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ได้กำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ไว้ดังนี้

๑. คณะที่ปรึกษา ประกอบด้วย อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดแม่ฮ่องสอน และอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นประธานกรรมการ โดยคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ คือ กำหนดกรอบแนวทางและแผนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้คำปรึกษา กำหนดนโยบาย กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติ สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อเสนอสำนักงานงบประมาณต่อไป แต่งตั้งคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีประสิทธิภาพ ดำเนินการอื่นใด ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน กระทรวงมหาดไทยและคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

๓. คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วยรองผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่กำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นประธานคณะทำงาน โดยคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ คือ กลั่นกรอง ตรวจสอบ ติดตามประเมินผล ให้คำปรึกษา และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาชี้แจงข้อเท็จจริงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาและพิจารณาดำเนินการกรณีหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแก้ไขปัญหาล่าช้า แล้วรายงานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนพิจารณาดำเนินการต่อไป กำหนดรูปแบบ และวางแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย

๔. คณะทำงานบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยหัวหน้าสำนักงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นหัวหน้าคณะทำงาน โดยคณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ คือ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและส่วนราชการ ต่างๆ ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้แก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพา ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความรวมถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคม โรงพยาบาล เป็นต้น รวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน ข่าวสาร ที่สำคัญ เพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และดำเนินงานอื่นใด ตามที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย

๕. ฝ่ายปฏิบัติการ/ชุดเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service) ประกอบด้วยผู้อำนวยการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นหัวหน้าคณะทำงาน โดยคณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ คือ พิจารณา ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน พร้อมทั้งรายงานให้ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทราบหรือ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่นอกเหนือจากชุดเคลื่อนที่เร็ว มาร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา และ ดำเนินงานอื่นใด ตามที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้ว่าราชการจังหวัด แม่ฮ่องสอนมอบหมาย

๖. งานบริการประชาชน (ศูนย์บริการร่วมจังหวัดแม่ฮ่องสอน) ประกอบด้วยหัวหน้า สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นหัวหน้าคณะทำงาน โดยคณะทำงานมีอำนาจหน้าที่ คือ ให้บริการประชาชนในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จในที่แห่งเดียว (One Stop Service) ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และรับข้อเสนอนะประชาชน พร้อมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวบรวมข้อมูล สถิติ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเสนอผู้ว่าราชการ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และกระทรวงมหาดไทยทราบ

๗. การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีรองผู้ว่าราชการจังหวัด แม่ฮ่องสอน ที่กำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นเลขานุการ และผู้อำนวยการ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นผู้ช่วยเลขานุการ ประกอบด้วย ๒ ส่วนงาน ดังนี้

๗.๑ ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่วนงานคุ้มครองผู้บริโภค

๗.๑.๑ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้มาใช้บริการ
- (๒) ประสานการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์
- (๓) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณา
ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์
- (๔) รายงานการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
แม่ฮ่องสอนและผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนพิจารณาการดำเนินการต่อไป

๗.๑.๒ ฝ่ายปฏิบัติการ/หน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Service) มีหน้าที่ ตรวจสอบหาข้อมูลแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่

๗.๒ ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา

๗.๒.๑ สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๗.๒.๒ หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจต่อ
ประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการ
ประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๗.๒.๓ หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูล
ข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ โดยให้
เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการรับเรื่องแจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ

๗.๒.๔ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน บันทึกการให้บริการ
ข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สนับสนุนการดำเนินงานของ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย
และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๖ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. คำจำกัดความ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนหรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความว่ารวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการ ที่ห้างสรรพสินค้า)

บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีเนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รั้วที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิจดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น

บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายคดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปประจักษ์/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุกรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วน ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็ว โดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กกล.รส, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่างๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ในระยะเวลาที่เหมาะสม

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือ แนวทางการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหได้โดยปกติทันทีได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็นแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

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

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงานเอง เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรมร้องเรียนด้านวินัย หรือความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่การใช้จ่ายไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เช่น ปัญหาหนี้นอกระบบ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโรค ปัญหาที่ดิน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

(๔) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป

๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐานซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไปศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบหรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหาในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไปหรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๓. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

๒. เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๓. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒. เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔. ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียด หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปราบปรามหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๓. ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาล่งใดๆ ได้เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาลประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้ปฏิบัติตาม

๔. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

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

๗. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๘. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๙. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

๑. ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

๒. ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ(หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือ หลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการ

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

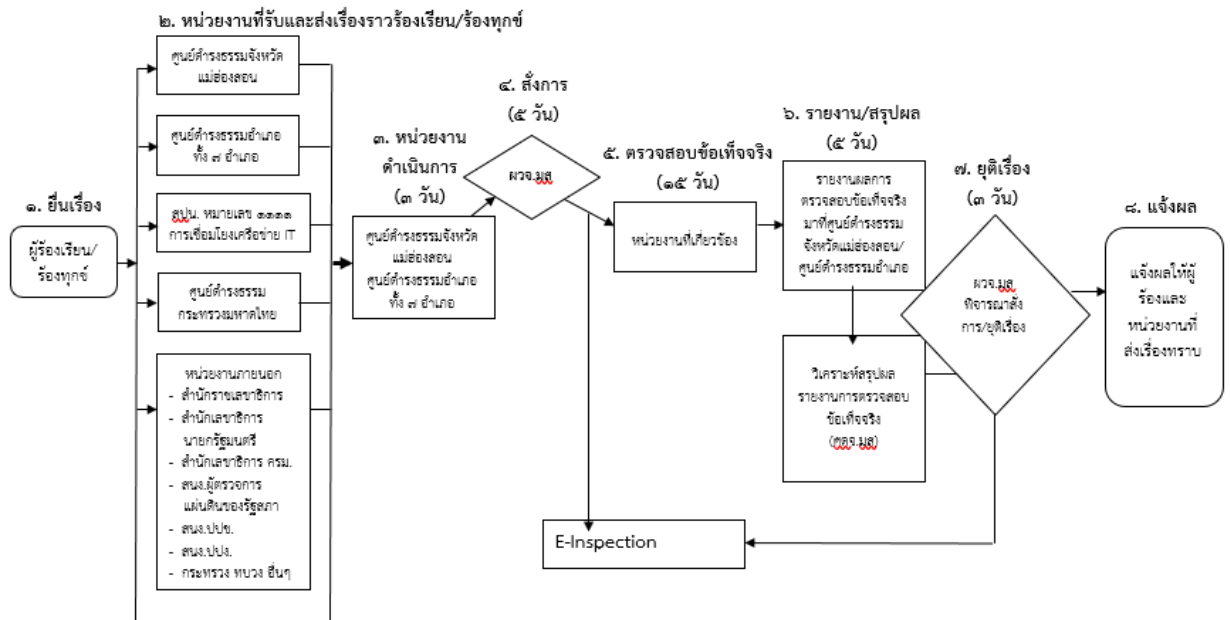
มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

๒. ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



๑. ยื่นเรื่อง : ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอก กระทรวงมหาดไทย

๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สายด่วนหมายเลข ๑๑๑๑ หรือทางเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th/

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๓. หน่วยงานดำเนินการ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๔. การสั่งการ : ผู้ว่าราชการจังหวัด แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบ/สอบสวนและสับตั้งรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะ แนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การตรวจสอบข้อเท็จจริง : จังหวัดสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวนและสับตั้งรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขเมื่อมีและการแจ้งให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๖. การรายงาน/สรุปผล: เมื่อหน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อ นำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด ที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๗. ระบบ E-Inspection : บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย

๕. การรับและการเจรจากับผู้ร้อง

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

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

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

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

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการหรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนโดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดภาษี เบาะแสการค้า

ยาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้ในทางลับ

(๓) เรื่องสำคัญมากควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่น ๆ

๒. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็นมีเหตุผลกล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วมเจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้ที่มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่าตนเองมีอาชีพเป็น ข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายาม ออดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริง ๆ แต่ต้องเจรจาแต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริง ๆ จะต้อง บอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่าผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยา แต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้อง ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจ หรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคั่นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของ โรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่มมีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา ทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๖. การประสานงานกับผู้ร้อง

เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้องคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒๕๕๒:๑๕) กล่าวถึง เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้องไว้ ดังนี้

คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่นกฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเองและแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึก และตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมควรใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อ ติดตามความคืบหน้า

และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมาย ควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถามและวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบโยนให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรงอาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้องหรือคำขอปรึกษาหรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรงเพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยลำไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือ ค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
 - (๓) ประสานกับคู่กรณีเพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที
 - (๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง
 - (๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป
๒. กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - (๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ
 - (๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป
๓. กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
 - (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
 - (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้ง กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนทราบ

(๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วน ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบ

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่อง ให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้าจะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานโดยตรง โดยศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้นว่าต้องติดต่อหน่วยงาน/กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๑. พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๒. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๓. กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๔. หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อน และแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่ามีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

(๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

(๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกินที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนกรณีต้องดำเนินงานแล้ว มีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้ในระบบ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

(๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับข้อกฎหมาย แต่มี ขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

(๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและ ดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระ หนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๘. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที

แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๘.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๘.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือ เพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและแจ้งให้ ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๘.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาโดยในหนังสือจะกำหนดวันเวลาสถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๘.๔ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรกหากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหาว่ามีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้น ๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและปรากฏว่า จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๙. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้ว จะตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด และจะดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้องของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด จะประสานหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการ หรือประสานชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันทีและติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปและจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๑๕ วันนับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการหรือความคืบหน้า ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะพิจารณาแล้วแต่กรณี เนื่องจากบางเรื่องมีความสลับซับซ้อน/เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ

(๔) เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนทราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติ จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ ได้รับผลการดำเนินการ แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบไม่ครบถ้วนทุกประเด็น จะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาภายใน ๗ วัน

๑๐. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑๐.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

- (๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง
- (๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน
- (๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด
- (๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้วหากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่อาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่า จะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการ ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/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/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหา กลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็วเนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่ายู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

-๒-

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดำเนินการดังนี้ (ระบุความต้องการ)

๓.๑

.....

๓.๒

.....

๓.๓

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไป

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศตร. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศตร.มท. ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นกรร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ อื่นๆ.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

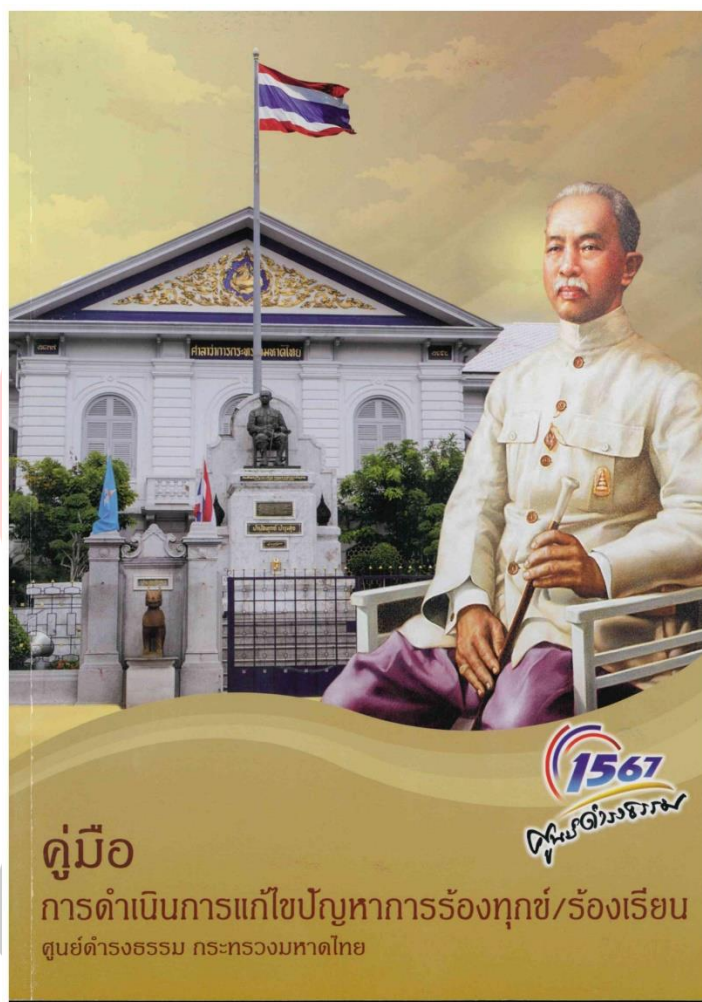
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

โทร. ๐ ๕๓๖๑ ๓๐๐๗

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

เอกสารอ้างอิง

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย



คำสั่งจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ ๓๓๖/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



คำสั่งจังหวัดแม่ฮ่องสอน
ที่ ๓๓๖/๒๕๖๓

เรื่อง การกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตามที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้มีคำสั่ง ที่ ๒๙๖๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง การกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่หลากหลายครอบคลุมทุกภารกิจ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอนได้อย่างทันที่ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จึงยกเลิกคำสั่งจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ ๒๙๖๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง การกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน และกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนขึ้นใหม่ โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. คณะที่ปรึกษา ประกอบด้วย

- ๑) อัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- ๒) อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- ๓) อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดแม่ฮ่องสอน

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน | ประธานกรรมการ |
| ๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
(ที่กำกับดูแลงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน) | รองประธานกรรมการ |
| ๓) ปลัดจังหวัดแม่ฮ่องสอน | กรรมการ |
| ๔) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดแม่ฮ่องสอน | กรรมการ |
| ๕) รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ท) | กรรมการ |
| ๖) ผู้บังคับหน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ ๑๗ | กรรมการ |
| ๗) ผู้บังคับหน่วยเฉพาะกิจกรมทหารพรานที่ ๓๖ | กรรมการ |
| ๘) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน | กรรมการ |
| ๙) คลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน | กรรมการ |
| ๑๐) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน | กรรมการ |
| ๑๑) เกษตรและสหกรณ์จังหวัดแม่ฮ่องสอน | กรรมการ |
| | /๑๒) ผู้อำนวยการ... |

-๒-

๑๒) ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๓) พาณิชย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๔) โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๕) ท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๖) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๗) แรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๘) สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๑๙) ประชาสัมพันธ์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๐) ขนส่งจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๑) อุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๒) ยุติธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๓) ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๔) ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑ สาขาแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๕) ผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๑๖ สาขาแม่สะเรียง	กรรมการ
๒๖) ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๗) ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาแม่ฮ่องสอน	กรรมการ
๒๘) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	กรรมการ/เลขานุการ
๒๙) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	กรรมการ
๓๐) ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กำหนดกรอบแนวทางและแผนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- (๒) ให้คำปรึกษา กำหนดนโยบาย กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติ สนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมทั้งบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ เพื่อเสนอสำนักงานงบประมาณต่อไป
- (๓) แต่งตั้งคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มีประสิทธิภาพ
- (๔) ดำเนินการอื่นใด ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน กระทรวงมหาดไทย และคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

๓. คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย

- ๑) รองผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน
(ที่กำกับดูแลงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน)
- ประธานคณะทำงาน
/๒. ปลัดจังหวัด...

-๓-

๒) ปลัดจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๓) ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๔) รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ฝ่ายทหาร)	คณะทำงาน
๕) ผู้บังคับหน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ ๑๗	คณะทำงาน
๖) เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๗) ท้องถิ่นจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๘) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๙) ยุติธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๑๐) ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๑๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
	/เลขานุการ
๑๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓) ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) กลั่นกรอง ตรวจสอบ ติดตามประเมินผล ให้คำปรึกษา และการดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ
- (๒) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาชี้แจงข้อเท็จจริงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๓) พิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาและพิจารณาดำเนินการกรณีหน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายแก้ไขปัญหาล่าช้า แล้วรายงานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนหรือผู้ว่า ราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (๔) กำหนดรูปแบบ และวางแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๕) ดำเนินการอื่นใด ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและ ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย

๔. คณะทำงานบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	หัวหน้าคณะทำงาน
๒) ประชาสัมพันธ์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๓) ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๔) ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยเพื่อการศึกษา จังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน

/๕) ผู้อำนวยการ...

-๔-

๕) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คณะทำงาน

/เลขานุการ

๖) ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้แก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการแพทย์ ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคม โรงพยาบาล เป็นต้น

(๒) รวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน ข่าวสารที่สำคัญ เพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

(๓) ดำเนินงานอื่นใด ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย

๕. ฝ่ายปฏิบัติการ/ชุดเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service) ประกอบด้วย

๑) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

หัวหน้าคณะทำงาน

๒) ผู้แทนหน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ ๑๗

คณะทำงาน

๓) ผู้แทนกองอำนาจการรักษความมั่นคงภายในจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คณะทำงาน

๔) ผู้แทนที่ทำการปกครองจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คณะทำงาน

๕) ผู้แทนอำเภอพื้นที่ที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คณะทำงาน

๖) ผู้แทนสถานีตำรวจภูธรพื้นที่ที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คณะทำงาน

๗) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ/ชำนาญการ

คณะทำงาน

สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน

/เลขานุการ

โดยให้ชุดเคลื่อนที่เร็ว มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) พิจารณาดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนอย่างเร่งด่วน พร้อมทั้งรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนทราบ หรือเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๒) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่นอกเหนือจากชุดเคลื่อนที่เร็ว มาร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา

(๓) ดำเนินงานอื่นใด ตามที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย

๖. งานบริการประชาชน (ศูนย์บริการร่วมจังหวัดแม่ฮ่องสอน) ประกอบด้วย

๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน

หัวหน้าคณะทำงาน

๒) ผู้แทนที่ทำการปกครองจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คณะทำงาน

/๓) ผู้แทนการไฟฟ้า...

-๕-

๓) ผู้แทนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๔) ผู้แทนการประปาส่วนภูมิภาค สาขาแม่ฮ่องสอน	คณะทำงาน
๕) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	เลขานุการ
๖) ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้งานบริการประชาชน (ศูนย์บริการร่วมจังหวัดแม่ฮ่องสอน) มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

(๑) ให้บริการประชาชนในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จในที่แห่งเดียว (One Stop Service)

(๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับข้อเสนอนะประชาชน พร้อมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

(๓) รวบรวมข้อมูล สถิติ ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการร่วมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน และกระทรวงมหาดไทยทราบ

๗. การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีรองผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นเลขานุการ และผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นผู้ช่วยเลขานุการ ประกอบด้วย ๒ ส่วนงาน ดังนี้

๗.๑ ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่วนงานคุ้มครองผู้บริโภค

๗.๑.๑ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่

(๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้มาใช้บริการ

(๒) ประสานการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการ

แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์

(๔) รายงานการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

และผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนพิจารณาดำเนินการต่อไป

๗.๑.๒ ฝ่ายปฏิบัติการ/หน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Service) มีหน้าที่ตรวจสอบหาข้อมูลแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่

๗.๒ ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา

๗.๒.๑ สอดถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

๗.๒.๒ หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจต่อประชาชนที่มาขอ

คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๗.๒.๓ หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการรับเรื่อง แจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ

/๗.๒.๔ ให้เจ้าหน้าที่...

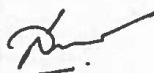
-๖-

๗.๒.๔ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๘. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนมอบหมาย และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุวพงศ์ กิติภัทย์พิบูลย์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน