



สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการสนับสนุน

ชื่อ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

(นายชนะพงษ์ สังข์อุดม)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

(นายพัฐศิษฐ์ ธนชาลย์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

อนุมัติโดย

()

ตำแหน่ง

วันที่บังคับใช้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

กองตรวจราชการ

กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ

สารบัญ

	หน้า
๑. ที่มา	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ความรับผิดชอบ	๔
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๕
๗. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๘
๘. ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	๘
๙. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ มาตรฐานงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๙
๑๑. เอกสารบันทึก	๑๐
ภาคผนวก	๑๑

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการสนับสนุน ชื่อ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ที่มา

มติคณะรัฐมนตรี เรื่อง กรอบการประเมินส่วนราชการ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประเมินส่วนราชการประกอบด้วย ๕ องค์ประกอบ ดังนี้ ๑) ประสิทธิภาพ งานตามภารกิจพื้นฐาน และการบูรณาการ (Function Base) ๒) ประสิทธิภาพ งานตามยุทธศาสตร์นโยบายเร่งด่วน (Agenda Base) ๓) ประสิทธิภาพ งานตามภารกิจพื้นที่ ภูมิภาค จังหวัด กลุ่มจังหวัด (Area Base) ๔) ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรม ในระบบงาน งบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และการให้บริการสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Innovation Base) ๕) ศักยภาพ ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (Potential Base)

พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น อำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๓ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มาตรา ๙ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ (๒) การกำหนดแผนปฏิบัติการของส่วนราชการต้องมีรายละเอียดของขั้นตอนระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ (๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตาม มาตรา ๒๗ ก.พ.ร. ด้วย ความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขมေးเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ที่มาจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ โดยเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรมพิจารณาสั่งการ ให้หน่วยงานเจ้าของภารกิจดำเนินการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ดีขึ้น และมีแนวทางในการปฏิบัติงานในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จึงได้จัดทำคู่มือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นมาตรฐานการทำงานในรูปแบบเดียวกันทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้กระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในปัจจุบันเป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกัน
- ๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนหลัง
- ๒.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไรเมื่อใดกับใคร
- ๒.๔ เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- ๒.๕ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๓. ขอบเขต

๓.๑ ขอบเขตของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ถึงขั้นตอนสิ้นสุดในการจัดทำบันทึกรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๓.๒ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก่ หน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวง

๓.๓ กลุ่มบุคคลเป้าหมายที่เป็นผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ประชาชน เครือข่ายทางวัฒนธรรม ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา

๓.๔ ดำเนินการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

โดยพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและจะแจ้งให้กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานเป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้เพื่อพิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๔.๓ วิธีการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์

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

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

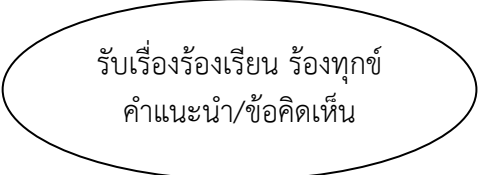
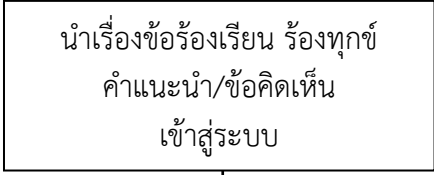
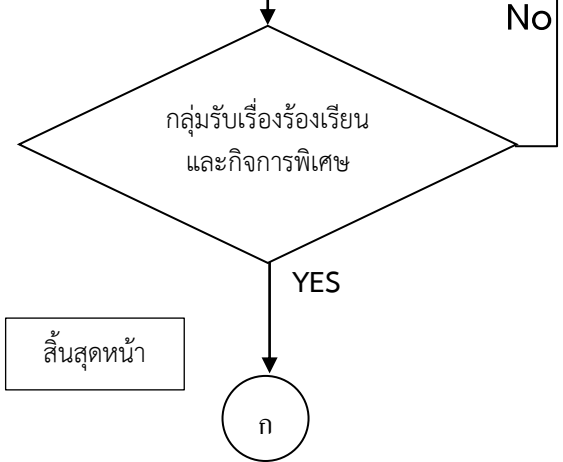
(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

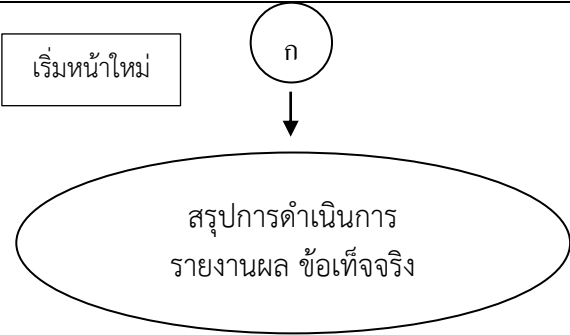
๕. ความรับผิดชอบ

“กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขอเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผ่านหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานเจ้าของภารกิจดำเนินการ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		(บทบาท : รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ (๑) การร้องเรียนด้วยตนเองผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ของ หน่วยงาน ๑๗๖๕ สายด่วนวัฒนธรรม (๒) การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ (๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรม (๔) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111	๘ ชั่วโมง	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	เอกสาร ข้อมูล แบบร้องเรียน ร้องทุกข์
๒		- ลงทะเบียนรับเรื่อง ในระบบสารบัญหรือ ระบบรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ - พิจารณาว่าควรดำเนินการต่อ หรือไม่ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานตน ให้ดำเนินการได้เลย พร้อมสำเนาแจ้ง กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ กตร. สป.	๘ ชั่วโมง	- สารบรรณสป.วธ. - สายด่วน วธ. ๑๗๖๕ - ศูนย์ฯ GCC 1111 - กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ กตร. สป.วธ.	เอกสาร ข้อมูล แบบร้องเรียน ร้องทุกข์
๓		- กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ กองตรวจราชการ รับเรื่องและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้อง ทุกข์ ๑. พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน หรือการให้บริการ - ร้องทุกข์ บอกความทุกข์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ - ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชม - เรื่องอื่นๆ ๒. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบในเบื้องต้น เพื่อแจ้งปัญหาและรับทราบข้อเท็จจริง ๓. รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ๔. เสนอ ผอ. กองตรวจราชการ นำเรียนผู้บริหาร CCEO พิจารณาสั่งการ	๒๔ ชั่วโมง	- กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนฯ กตร. สป.วธ.	เอกสาร ข้อมูล แบบร้องเรียน ร้องทุกข์

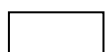
ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		- จัดส่งเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามภารกิจรับผิดชอบ ดำเนินการ - แจ้งผู้ร้องเรียน/หน่วยงานต้นเรื่อง ทราบถึงการดำเนินงาน	๘ ชั่วโมง	- กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ฯ กตร. สป.วธ.	บันทึกหรือ หนังสือราชการ แจ้ง รายละเอียดข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๕		- หน่วยงาน/ ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผล หรือรายงานการดำเนินการ	๒๔ ชั่วโมง	- หน่วยงานที่รับผิดชอบ	บันทึกหรือ หนังสือราชการ แจ้ง รายละเอียดข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๖		- กรณียุติเรื่อง รายงานผลการดำเนินการ ปลัดกระทรวงฯ เพื่อทราบและแจ้งผลให้ผู้ร้อง และหน่วยงานที่ส่งเรื่อง ภายใน ๑๕ วันทำการ - กรณียังไม่ยุติเรื่อง ให้รายงานผลการดำเนินการ ปลัดกระทรวงฯ เพื่อทราบหลังจากได้รับหนังสือ ดังนี้ - ครั้งที่ ๑ : เมื่อครบ ๑๕ วันทำการ - ครั้งที่ ๒ : เมื่อครบ ๑๕ วันทำการ หลังจากเดือนครั้งที่ ๑ - ครั้งที่ ๒ : เมื่อครบ ๗ วันทำการ หลังจากเดือนครั้งที่ ๒	๑๕ วัน	- หน่วยงานที่รับผิดชอบ - กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ฯ กตร. สป.วธ.	บันทึกหรือ หนังสือราชการ แจ้ง รายละเอียดผลการดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๗		- รายงานผลให้ผู้บริหาร / CCEO ทราบ - รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม - สรุปผลรายงานรายไตรมาส - แจ้งผลในระบบ GCC 1111	๑๖ ชั่วโมง	- หน่วยงานที่รับผิดชอบ - กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ฯ กตร. สป.วธ.	บันทึกหรือหนังสือราชการ แจ้งรายงานผลการดำเนินการ
		รวมเวลาทั้งสิ้น	ภายใน ๓๐ วัน		

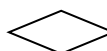
หมายเหตุ ระบุคำอธิบายเพิ่มเติม



จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ



กิจกรรมและการปฏิบัติงาน



การตัดสินใจ



สิ้นสุดหน้า/เริ่มหน้าใหม่



ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน

ระยะเวลา : ให้ระบุชั่วโมงและนาที เช่น ๒ ชั่วโมง ๑๕ นาที หรือ ๔๕ นาที เป็นต้น

๗. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
รับเรื่องและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ต้องดำเนินงานอย่างรวดเร็ว	ภายในเวลาที่กำหนด
ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบ และ แจ้งผ่าน ระบบ พร้อมแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงาน ต้นเรื่องทราบถึงการดำเนินงาน	สามารถตรวจสอบได้ในแต่ละขั้นตอน	ต้องแจ้งผู้ร้องโดยเร็ว
รายงานผลการดำเนินงานให้ ผู้บริหาร /CCEO ทราบ จนกว่า จะยุติเรื่อง	มีความเที่ยงธรรมและเป็นจริง มีเหตุ มีผล และมีข้อความเป็นจริง โปร่งใส ถูกต้อง	สรุปรายงานทุกครั้ง หรือ ๑๐๐ % ของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘. ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ ศูนย์ดำรงธรรม ผู้ส่งข้อมูลแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๒ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 เป็นหน่วยงานที่ รับและส่ง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มายังสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

๙. กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ มาตรฐานงาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๙.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวยร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙.๒ กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๙.๓ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

(แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม) (รท.๐๑)

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (รท. ๐๑)
สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-Mail.....

ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกระทรวงวัฒนธรรม เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้อง

(.....)

๑๑. เอกสารบันทึก

เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ชื่อเอกสาร	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
ทะเบียนคู่มือรายงานการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน และกิจการพิเศษ กองตรวจราชการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	เรียงตามวันที่รับเรื่อง	๑๐ ปี

ภาคผนวก

- แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงวัฒนธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

๑. การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางโทรศัพท์สายด่วน กระทรวงวัฒนธรรม ๑๓๖๕ ทาง Internet E – mail ทางไปรษณีย์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงวัฒนธรรม ผ่านศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน GCC 1111

๒. หน่วยงานที่รับ และส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงวัฒนธรรม ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด/ กระทรวงวัฒนธรรม ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน GCC 1111

๒.๒ หน่วยงานภายใต้กระทรวงวัฒนธรรม ได้แก่

- สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
- กรมการศาสนา
- กรมศิลปากร
- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม
- สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย
- สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
- ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรฯ (องค์การมหาชน)
- หอภาพยนตร์ (องค์การมหาชน)
- ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน)

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วให้ดำเนินการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กระทรวงวัฒนธรรม (ตามแบบ รท.๐๑) แล้วให้บันทึกลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบ

๓. หน่วยงานดำเนินการ

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตน : ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสำเนาเอกสารแจ้งให้กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ทราบ

๓.๒ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน และกิจการพิเศษ กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เสนอปลัดกระทรวงวัฒนธรรม/หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม ลงนามหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามภารกิจของกรม

๓.๓ เมื่อหน่วยงานได้รับหนังสือสั่งการให้ดำเนินการพิจารณาตรวจสอบ/ สอบสวนและสับรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง พิจารณาสั่งการ หรือ ยุติเรื่อง โดยต้องแจ้งผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผล กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงวัฒนธรรม กำหนด ดังนี้

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

๓.๔ เมื่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงวัฒนธรรมและหน่วยงานอื่น รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปผลมายังกระทรวงวัฒนธรรม กลุ่มรับเรื่องร้องเรียนและกิจการพิเศษ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงวัฒนธรรม / หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม ผ่านผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม ที่รับผิดชอบและพิจารณา สั่งการ หรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อโปรดทราบ แล้วดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่ร้องรับทราบต่อไป

๔. ระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

บันทึกรายละเอียดข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในแบบคำถามบนระบบออนไลน์ที่ปรากฏบนหน้าเว็บไซต์กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน กระทรวงวัฒนธรรม โดยจะมีการสรุปสถิติประเด็นเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ นำเสนอให้กับผู้บริหาร กระทรวงวัฒนธรรมได้ทราบผลการดำเนินการในแต่ละเดือน และสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ได้

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

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

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสกระทำความผิด มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจจะมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบสนทนา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

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

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจจะถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือนร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

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

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดหนี้ แจกเบาะแสการค้า ยาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้อง เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณา คำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีก

๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือ ผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

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

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้ง ผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

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

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๒. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจจะต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบกับผู้ร้องจะให้ความคิดเห็นร่วม ช่วงเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะขมเขยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อธิสิทธิ์ ผู้ร้องจะเข้ามาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้ที่มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ สติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสนิท ให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ก็คงจะต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินมาทางมาร้องเรียนที่กระทรวงวัฒนธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่ามีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวัฒนธรรม ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๓. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

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

๓.๒ กรณีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจจะมีการกลั่นแกล้งกันได้

๓.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๓.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๔. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อไปสู่การพิจารณา

๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

(๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

(๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัยการขอสัญชาติ

(๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้ในระบบ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือนร้อนจาก

(๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

(๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูลข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่

(๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๕ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒๕๕๒:๑๕) กล่าวถึง เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้องไว้ ดังนี้

๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

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

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึก และตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของ ผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๕.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้องเพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนคุยเรื่องอื่นๆ ก่อนจนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้อง เห็นว่าเรามีความเอาใจใส่เรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่นเป็นกันเอง หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่าต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหายอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจากที่เหมาะสม เช่น อารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว ไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็น เข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบใจให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจจะต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจากับเพื่อนร่วมทีมร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โนมน้าวให้ผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องไปร้องเรียนในประเด็นอื่นก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจจะปล่อยให้เหนื่อยลำไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมาจากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลทันทีและรวดเร็ว

๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้นเนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่วนเรื่องจึงมักเป็น

การส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๖.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสาน อยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือเคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหาว่ามีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ก็อาจจะทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและปรากฏว่า จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่ หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๗. เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๗.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๑๕ วัน)

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลยการติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏ หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมี

เจ้าหน้าที่ที่เราอาจจะรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจากใคร ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

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

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่การเดือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะ

ไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไป ไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

๘ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม นำระบบการฐานข้อมูล มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะมีการบันทึกข้อมูลช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ การบันทึกความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเขตตรวจราชการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำจังหวัด ซึ่งจะมีการรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการกระทรวงวัฒนธรรม/ผู้ใช้ประเภทส่วนราชการภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งจะมีการดูรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกเว้นรายละเอียดผู้ร้องทุกข์ รวมไปถึงดูรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในความรับผิดชอบของตน