

คู่มือการดำเนินงาน
ในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

แนวทางการปฏิบัติ สำหรับเจ้าหน้าที่
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

.....

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานต่างๆ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการนี้ จังหวัดสิงห์บุรี ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีตามคำสั่งจังหวัดสิงห์บุรี ที่ ๑๖๑๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ขึ้น ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน จังหวัดสิงห์บุรีจึงได้พิจารณาจัดทำ คู่มือสรุปการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

.....

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการ การบริหารจัดการร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือสนับสนุนช่วยเหลือการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี เป็นที่ยอมรับและสามารถเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนอย่างแท้จริง จังหวัดสิงห์บุรีจึงกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หลังจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้ว ดังนี้

๑. การลงทะเบียนรับและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี และผ่านระบบการลงทะเบียนของเว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ นาที นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีลักษณะเป็นการขอรับคำปรึกษา ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีเชิญผู้ร้องเข้าพบ เพื่อดำเนินการรับฟังปัญหา ความต้องการ ตลอดจนเร่งประสานส่วนราชการ/หน่วยงานภายในจังหวัดสิงห์บุรีที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมพิจารณาเพื่อให้คำปรึกษาที่ถูกต้องชัดเจน เป็นธรรม และสามารถหาข้อยุติเรื่องจนเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ร้อง ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ผู้ร้องเข้ารับคำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดอยู่นอกเหนือลักษณะเป็นการขอรับคำปรึกษาอันมีความจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา หลักฐานเพื่อประกอบการวินิจฉัยในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีความจำเป็นต้องประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหาขอยุติเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการวิเคราะห์สภาพปัญหา พร้อมทั้งระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสรุปผลการพิจารณาเบื้องต้นเสนอ ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบและพิจารณา ภายในระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๔ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีได้รับผลการพิจารณาตามข้อ ๑.๓ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการแจ้งให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วันทำการ

๒. การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป (ยกเว้นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ)

(๑) เมื่อส่วนราชการ/อำเภอ ได้รับหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ให้ดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นที่ยุติและพึงพอใจแก่ผู้ร้อง และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๒) หากส่วนราชการ/อำเภอ ไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม ข้อ (๑) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการส่งหนังสือแจ้ง <u>เตือนครั้งที่ ๑</u> เพื่อให้ส่วนราชการ/อำเภอ เร่งรัดดำเนินการ และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

(๓) หากส่วนราชการ/อำเภอ ยังไม่รายงานผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม ข้อ (๒) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการส่งหนังสือแจ้ง <u>เตือนครั้งที่ ๒</u> ให้ส่วนราชการ/อำเภอ เร่งรัดดำเนินการ พร้อมทั้งชี้แจงปัญหา อุปสรรค อันเป็นเหตุแห่งความล่าช้า และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๕ วันทำการ

(๔) หากพ้นระยะเวลาตามข้อ (๓) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการส่งหนังสือแจ้ง <u>เตือนครั้งที่ ๓</u> ให้ส่วนราชการ/อำเภอ เร่งรัดดำเนินการ และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๓ วันทำการ พร้อมทั้ง ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ ดำเนินการเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรีเพื่อพิจาณาแต่งตั้ง และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบโดยด่วน

๒.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

อาศัยความตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด และความตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่าผิดกระทำผิดวินัย ในการนี้ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์แจ้งให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ส่วนราชการ/อำเภอ ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ให้ทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงให้ยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(๓) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดี ทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

(๔) ให้ใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

(๕) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อเจ้าหน้าที่รัฐผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ส่วนราชการ/อำเภอต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

(๖) ให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่รับเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ แจ้งผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

ทั้งนี้ ห้วงเวลาในการดำเนินการตาม ข้อ ๒.๒ (๑) – (๖) ขอให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ ถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒.๑

๓. การรายงานผลการดำเนินการ

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเหตุแห่งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากส่วนราชการ/อำเภอ อันสามารถดำเนินการยุติเรื่องและจำหน่ายเรื่องออกจากฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

๓.๑ ให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันสามารถดำเนินการยุติเรื่องได้เสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบยุติเรื่อง

๓.๒ เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีพิจารณาให้ความเห็นชอบยุติเรื่อง ตามข้อ ๓.๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีรายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการชี้แจงให้ส่วนราชการ/อำเภอที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ นำเรียนปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ และให้รายงานผลการดำเนินการผ่านทางระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (เว็บไซต์ opm.๑๑๑๑.go.th)

(๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงมหาดไทย ให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ นำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ

(๓) ให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ ชี้แจงต่อส่วนราชการ/อำเภอที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ในคราวเดียวกัน

๓.๓ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีจำหน่ายเรื่องออกจากฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี และรวบรวมผลการดำเนินการในเหตุแห่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่สามารถยุติเรื่องรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรี โดยเร็ว

ทั้งนี้ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ส่วนราชการ/อำเภอ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ถือปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีข้างต้นอย่างเคร่งครัดต่อไป สำหรับส่วนราชการ/อำเภอ ที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีและยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ เกินกว่าระยะเวลา ๒ เดือน ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ ดำเนินการเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้า ในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรีเพื่อพิจาณาแต่งตั้ง และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบโดยด่วน

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕
ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

.....

ประเภท	รายละอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักในการประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และพยานบุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	- ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณีสามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	รายละอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖.ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้วและได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือข้อมูลต่างๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตามสอดส่องและตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงกับสำนักงาน กพร.

.....

ประเภท	รายละอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/การจัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เดือดร้อนรำคาญ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่นๆ	๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม, ไกล่เกลี่ยทางอาญา/แพ่ง, ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ, ร้องเรียนโครงการรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓.๑ เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่อง

	ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ	
๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน	๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๓ กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม ๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้ได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข้/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน	๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

ต่างด้าว, เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ		
๖. เรื่องอื่นๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่นๆ เช่น บริการส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

***** กรณีเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา**

ขอให้เจ้าหน้าที่ ยึดแนวทางปฏิบัติในเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา

(รายละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๗๒๗๖ ลงวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑)

๑. ประเด็นเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือให้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เร่งด่วน ที่หน่วยงานจะต้องรับทราบ และนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่

(๑) ความเร่งด่วนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความกดดัน และผลเสียที่จะเกิดหากไม่แก้ไข

(๒) ความถูกต้องเป็นธรรมจะต้องมีให้

(๓) อะไรที่ช่วยได้ ทำให้เกิดความถูกต้อง หรือเกิดผลดี

(๔) อะไรจริง ไม่จริง หรือฎีกาที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล

(๕) ลำดับความเร่งด่วนและประเภทให้ดี

๒. ประเด็นการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด ขอให้ความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

(๑) ขอให้จังหวัดแจ้งผลการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมของผู้ฎีกาตามความเป็นจริงและรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) ในการรายงานผล หากมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ฎีกา เช่น เป็นกลุ่มแกนนำแสวงหาประโยชน์จากการถวายฎีกา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอื่น ให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวประกอบมาด้วย

(๓) บูรณาการความร่วมมือในการประสานการให้ความช่วยเหลือผู้ฎีกาด้านอื่นๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เช่น การประสานกับยุติธรรมจังหวัด เป็นต้น

๓. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการ การรายงานถึงปัญหา อุปสรรค หรือเหตุที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับราษฎรได้ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา

ทั้งนี้ ให้ถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้สำนักงานราชเลขาธิการทราบภายในกำหนด

แนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวทักทาย

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ชื่อ-นามสกุล (เจ้าหน้าที่) ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ในวันนี้มีประเด็นความต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือต้องการคำปรึกษา ที่อยากให้ทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีช่วยเหลือ ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน จับประเด็น สอบถามข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งอาจพิจารณาตามลำดับ ดังนี้

- สภาพปัญหาที่เดือดร้อน
- สาเหตุของปัญหา
- ใคร (ผู้ถูกร้อง)
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- ตอนไหน
- อย่างไร
- ผลที่ได้รับเป็นอย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้องที่อยากให้ช่วยเหลือ มีอะไรบ้าง

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ได้รับเรื่องของท่านไว้แล้ว ขั้นตอนต่อไปขออนุญาตทราบช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งรายละเอียดของผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้ร้องมีความต้องการหรือประเด็นใดเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ครับ/ค่ะ ขอบคุณและ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปและวิเคราะห์เหตุการณ์ ดำเนินการตามแนวทางต่อไป

ตัวอย่างแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรม.....

◯ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอ

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ ..... ปี

อาชีพ ..... ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

หมายเลขโทรศัพท์ .....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอโดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๑. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์คำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุรัดกุมประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๑.๑ .....

.....

.....

.....

๑.๒ .....

.....

.....

.....

๑.๓ .....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ดำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้ายอมถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศคร. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

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

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์คำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเด็ดขาดถึงที่สุดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้มีความขัดแย้ง ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน ..... แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเพศจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ _____

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์คำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๕๖ ๐๐๐๐ , ๐ ๒๒๕๖ ๐๐๐๗

"คำรงธรรมบ้าไทยใสสะอาด"

.....

แนวทางการกำกับดูแล (Monnitering)
การแก้ไขปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue ของจังหวัดสิงห์บุรี

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบ Traffy Fondue ว่าหน่วยงานได้รับเรื่องภายใน ๑๖.๓๐ น. ของแต่ละวันหรือไม่ หากมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ยังคงสถานะ “รอรับเรื่อง” เกินระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการ ดังนี้

ประสานไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการใช้งานระบบ Traffy Fondue ของหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์/แอปพลิเคชันส่งข้อความแบบตามเวลาจริง (Real Time) ให้ดำเนินการรับเรื่องภายใน ๓๐ นาที

↓

ระบุข้อมูลการกำกับดูแลลงในแบบฟอร์มและรายงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการกำกับดูแลในภาพรวมของจังหวัด

↓

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวว่ามีการรับเรื่องแล้วหรือไม่ หากไม่มีให้ดำเนินการตามกระบวนการข้างต้นอีกรอบ

แบบฟอร์มการกำกับดูแล (Monitoring)
การแก้ไขปัญหาผ่านระบบ Traffy Fondue ของจังหวัดสิงห์บุรี

๑. รหัสเรื่อง.....

๒. เรื่อง.....

๓. ประเภท.....

๔. วัน - เวลา ที่ผู้ร้องแจ้งเรื่อง.....

๕. ชื่อของหน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

๖. วัน - เวลา ที่ประสานไปยังหน่วยงานรับผิดชอบให้รับเรื่อง.....

๗. ช่องทางการประสาน.....

๘. ชื่อ - สกุล ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

๙. ผลการกำกับดูแลหลัง ๓๐ นาที.....