คู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว



กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว
สำนักงานจังหวัดสระแก้ว
โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๗๕ สายด่วน ๑๕๖๗

คำนำ

สืบเนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จังหวัดสระแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วขึ้น ณ บริเวณ ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วฉบับนี้ขึ้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๔
๓. ช่องทางการให้บริการ	๔
๔. คำจำกัดความ	๕
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน	
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๓. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม	๙
๔. การประสานงานกับผู้ร้อง	๑๐
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	๑๖
๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗
๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๘
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	**๑๙**
โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว	**๒๐**
หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์	**๒๑**
แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค	**๒๓**
๑. ช่องทางการร้องทุกข์	๒๓
๒. แบบคำร้องทุกข์	๒๓
๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์	๒๓
๔. การรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค	๒๔
๕. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่	๒๔
๖. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๒๕
๗. เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานพิจารณาให้ยุติเรื่องร้องทุกข์	๒๖
๘. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจังหวัดสระแก้ว	๒๘
๙. บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๒๙

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการหรือผู้ที่สนใจได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

๒. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

(๑) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

(๒) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)

(๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

(๔) งานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด

(๕) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)

(๖) งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ

(๗) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

(๘) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรม

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว

(๒) โทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๗๕ โทรสาร ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๒๕ และสายด่วน ๑๕๖๗

(๓) Facebook fanpage : “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว”

(๔) เว็บไซต์จังหวัดสระแก้ว http://www.sakaeo.go.th/websakaeo/complain/showList

(๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail : skdamrong@hotmail.com

(๖) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

(๗) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๙ แห่ง ได้แก่

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสระแก้ว
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออรัญประเทศ
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตาพระยา
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวัฒนานคร
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังน้ำเย็น
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคลองหาด
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาฉกรรจ์
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโคกสูง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังสมบูรณ์

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแสติชมเสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ ให้หมายความรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แจ้งให้ดำเนินการ หรือส่งมาให้ดำเนินการ

๔.๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอความช่วยเหลือ แก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

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

๔.๔ บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่องซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รังวัดที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

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

๔.๖ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๔.๗ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไประงับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็วโดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจ, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่างๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๔.๘ การแจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งข้อมูล การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน หรือตอบถามข้อสงสัยในการกระทำที่สงสัยว่า เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณและจริยธรรม

๔.๙ การตอบสนอง หมายถึง การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๑๐ การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้

๔.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ ตามควรแก่กรณี

(๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๔.๑๒ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เป็นต้น

๔.๑๓ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน

(๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล

(๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน

(๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

(๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง

(๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย

(๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย

(๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

(๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดาเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

(๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงานเอง เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่าง ๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัย หรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ – จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ เช่น ปัญหาหนี้นอกระบบ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค ปัญหาที่ดิน ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

(๔) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของ**เรื่องราวร้องทุกข์**ไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๒.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

(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 ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

(๙) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๓.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและ ตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

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

๔. การประสานงานกับผู้ร้อง

๔.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

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

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจสร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๔.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

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

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่นเป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถามและวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

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

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑.๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๑.๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๑.๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

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

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

(๑.๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๒.๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒.๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๒.๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๒.๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

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

(๒.๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

(๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

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

(๓.๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓.๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๓.๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๓.๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Application

(๔.๑) ระบบจะมีการให้กรอกชื่อและเบอร์โทรอยู่แล้ว จึงทักทายและสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้เลย

(๔.๒) ถ้าเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๔.๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนอาจจะขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมและดึงเรื่องทำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๔.๔) บางเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทยโดยตรง อาจแนะนำผู้ร้องในขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อแก้ปัญหาของผู้ร้องต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๕.๑) เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องตามข้อ ๓

(๕.๒) การรับและส่งต่อเรื่องจะต้องพิจารณาถึงกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) และมีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่

(๕.๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

(๕.๔) เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เทคนิคตามข้อ ๖ และข้อ ๘ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติจะดำเนินการแจ้งผู้ร้องและนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

(๖) คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๖.๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๖.๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๖.๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๖.๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๖.๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖.๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๕.๒. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑.๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๑.๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๑.๓) ประสานกับคู่กรณี เพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที

(๑.๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง

(๑.๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

(๒) กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒.๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ

(๒.๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

(๓) กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๓.๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๓.๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓.๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๓.๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๓.๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วนต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบ ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓.๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณี เกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๕.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

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

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๕.๔ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

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

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

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

๕.๕ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

(๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๒.๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า ขอประปา

(๒.๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เช่น

(๒.๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒.๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๒.๒.๔) ปัญหาหนี้นอกระบบ

(๒.๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๒.๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๒.๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

(๒.๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

(๒.๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๒.๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๒.๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้วจะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้จ่ายงานต้องวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือ ในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและแจ้งให้ ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๖.๔ ข้อแนะนำอื่นๆ

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

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

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

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

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้วจะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด และจะดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้องของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด จะประสานหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการ หรือประสานชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันทีและติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วจะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๓ วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้า ภายใน ๑๕ -๓๐ วัน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วจะพิจารณาแล้วแต่กรณี เนื่องจากบางเรื่องมีความสลับซับซ้อน/เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหาด้วย

(๔) เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วทราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติ จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับผลการดำเนินการ แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบไม่ครบถ้วนทุกประเด็น จะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาการรายงานผล ภายใน ๗ วัน

๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๘.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

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

(๒.๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

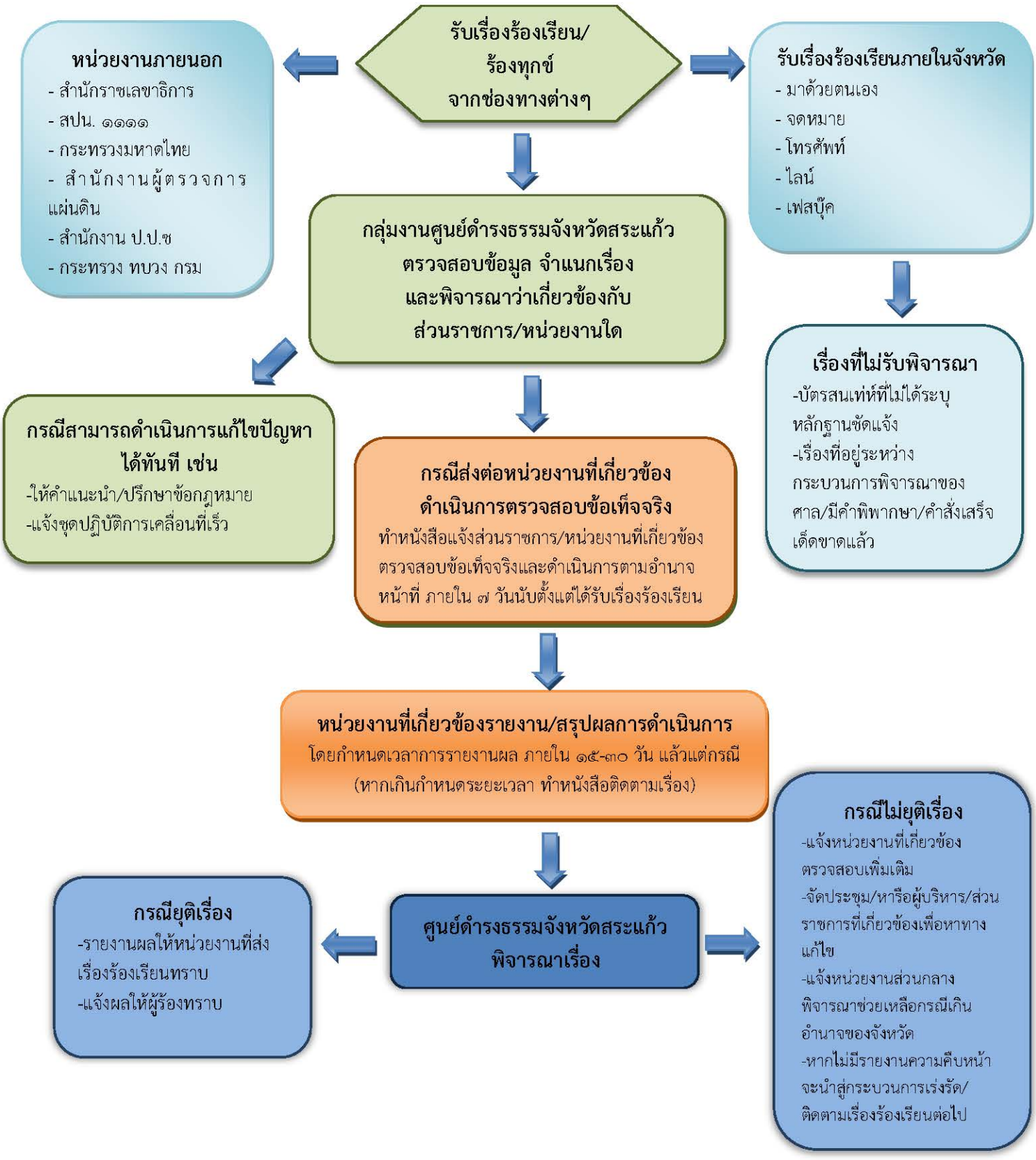
(๒.๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือ ร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอาจรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว




โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว
คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว
- ผู้ว่าราชการจังหวัด ประธานกรรมการ
- หัวหน้าสำนักงานจังหวัด กรรมการและเลขานุการ
ที่ปรึกษา
- อัยการจังหวัด
- อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัว
- อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิฯ
อำนาจหน้าที่
- กำหนดนโยบาย /วางแผน/ อำนวยการ/ กำกับดูแล
- กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรม
- แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรม ตามที่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำหนด
คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว
- รองผู้ว่าราชการจังหวัด ผอ.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
- หัวหน้าสำนักงานจังหวัด คณะทำงานและเลขานุการ
คณะทำงานฝ่ายปฏิบัติการเชิงรุก
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสระแก้ว หัวหน้าคณะทำงาน
ผอ.กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ คณะทำงานและเลขานุการ

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

สำหรับเจ้าหน้าที่
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์...../...../.....
เจ้าหน้าที่.....
ผ่านช่องทาง.....

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

◯ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว

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

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

ถนน .....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/๓. ข้าพเจ้ามีคำขอ...

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑.....

.....

.....

.....

๓.๒.....

.....

.....

.....

๓.๓.....

.....

.....

.....

<u>หมายเหตุ</u>

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้ หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศดธ.จ.สระแก้วรวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถาม.ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศดธ.จ.สระแก้วยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน.....แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีเป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

โทร/โทรสาร ๐-๓๗๔๒-๕๕๗๕

สายด่วน ๑๕๖๗

แนวทางปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณากลั่นกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยมีแนวทาง ดังนี้

๑. ช่องทางในการร้องทุกข์

๑.๑ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๑.๒ ร้องทุกข์ทางจดหมาย ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัด

๑.๓ รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานต่าง ๆ

๑.๔ เว็บไซต์จังหวัดสระแก้ว http://www.sakaeo.go.th/websakaeo/complain/showList

๑.๕ โทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๗๕ โทรสาร ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๒๕ และสายด่วน ๑๕๖๗

๒. แบบคำร้องทุกข์

๒.๑ แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป ใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจรวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจหรือที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มีข้อสงสัยต่างๆ

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

๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นตามช่องทาง หรือแบบฟอร์มที่ สคบ. กำหนด โดยคำร้องต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

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

๓.๒ ชื่อ ที่อยู่บริษัท ห้างร้านของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ต้องชัดเจนเพียงพอเพื่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓ ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือบริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ให้ระบุรายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดทั้งรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญาเงินค่างวดเงินค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วนั้นจะต้องตรงกับการชำระจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

๓.๔ ความประสงค์ของผู้ร้องที่จะให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย ต้องสามารถอธิบายวิธีคิดคำนวณความเสียหายที่ได้รับพร้อมเอกสารประกอบอย่างมีเหตุผลโดยยึดหลักสภาพตามความเป็นจริง

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

๔. การรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค

ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน แล้วแต่กรณีให้คำแนะนำและแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

(๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

(๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง

(๓) กรณีที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงาน หรือกรณีที่สำนักงานได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้สำนักงานดำเนินการอีกต่อไป

(๔) ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดี

(๕) ให้เจ้าหน้าที่แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๕. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่

๕.๑ ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐาน/พยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน

๕.๒ ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนว่าเป็นผู้เสียหายโดยตรงหรือไม่ ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้

๕.๓ ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็น “ผู้บริโภค” ตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่ และมีการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ เกี่ยวกับเรื่องอะไร พิจารณาจากความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๕.๔ กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง โดยพิจารณาจากรายละเอียดเนื้อหาว่ามีคู่สัญญากี่ฝ่าย ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าต้องการให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

๕.๕ หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

(๑) หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

(๒) หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่างๆ เช่น สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนาการจัดทำแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน (ตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด ฯลฯ) สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร (ตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ)

(๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

(๔) ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

๖. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๖.๑ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบหรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ทำหนังสือถึงผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียนนั้น (กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบธุรกิจโดยลบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน)

(๒) กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานนั้นพิจารณาและขอทราบผล โดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ

(๓) ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป

๖.๒ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน ให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท กรณีไม่สะดวกมาพบเจ้าหน้าที่ จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ พร้อมแสดงเอกสารหลักฐาน แก้คำร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕ (๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อไปให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการและหรือเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้องเรียนต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

(๓) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำบันทึกข้อตกลง

(๔) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้ ทั้งนี้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

(๕) การดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่สืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ เพิ่มเติมและนำเสนอข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณากลั่นกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้าหรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

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

(๗) ให้จังหวัดส่งรายงานการประชุมและสำนวนเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานทั้งหมดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

๗. เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานพิจารณาให้ยุติเรื่องร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นฟ้องร้องต่อศาลในเรื่องเดียวกันแล้ว

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ใช้สิทธิเพื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มในการดำเนินคดี แบบกลุ่มตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง มาตรา ๒๒๒/๑๘ แล้ว

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคประสงค์ให้สำนักงานหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา

(๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ประกอบธุรกิจอยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือการฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย

(๖) เรื่องร้องทุกข์ที่อายุความคดีสิ้นสุดแล้ว

(๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจ ในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่ลงลายมือชื่อ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการเรื่องร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

(๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

(๙) เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแล้วผู้ร้องทุกข์ไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสาร หรือไม่ให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

(๑๐) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคเรียกร้องค่าเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่ผิดกฎหมาย

(๑๑) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคได้ว่าจ้างทนายความให้ดำเนินการฟ้องคดีต่อศาลแล้ว แต่ทนายความไม่ดำเนินการฟ้องคดีให้แก่ผู้บริโภคตามที่ได้รับว่าจ้าง แต่มาร้องเรียนให้สำนักงาน ดำเนินคดีแทน

(๑๒) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานชัดเจนว่า ผู้ร้องทุกข์เป็นฝ่ายผิดสัญญาเรียกร้องค่าเสียหายเกินความเป็นจริง เรียกร้องความเสียหายเกินกว่ากฎหมายกำหนด เรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดแห่งความเสียหายได้ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่ได้เป็นผู้ถูกละเมิดสิทธิ

(๑๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงในภายหลังว่า ผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจสามารถตกลงระงับข้อพิพาทกันได้

(๑๔) เรื่องร้องทุกข์ที่มีข้อเท็จจริงทำนองเดียวกับเรื่องที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เคยมีมติหรือมีคำวินิจฉัยให้ยุติเรื่องเป็นแนวบรรทัดฐานไว้แล้ว

(๑๕) เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้บริโภคยื่นไว้ต่อสำนักงาน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ หากผู้ร้องทุกข์ได้มาร้องทุกข์ใหม่ โดยอาศัยข้อเท็จจริงและประเด็นเดียวกันอีก

(๑๖) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายตามกฎหมายอื่นเป็นการเฉพาะแล้ว

(๑๗) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องได้ใช้สิทธิดำเนินคดีแพ่งที่เกี่ยวเนื่องกับคดีอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแก่ผู้ประกอบธุรกิจไว้แล้ว

(๑๘) เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่าการดำเนินคดีละเมิดสิทธิของผู้บริโภคนั้น จะไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวมตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒


ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจังหวัดสระแก้ว
ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่รับคำขอ/ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
เจ้าหน้าที่มีหนังสือ
๑. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. แจ้งผู้ร้องหรือผู้ประกอบธุรกิจมาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
๓. เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ย
กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ในชั้นเจ้าหน้าที่/คณะอนุไกล่เกลี่ยฯ แต่ผู้ร้องประสงค์ใช้สิทธิ์กระบวนการทางศาลด้วยตัวเอง ทำบันทึกและยุติเรื่อง
กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยไม่ได้ในชั้นเจ้าหน้าที่/คณะอนุไกล่เกลี่ยฯ แต่ผู้ร้องประสงค์ให้ สคบ.ฟ้องคดีแทน
กรณีเจรจาไกล่เกลี่ยได้ในชั้นเจ้าหน้าที่/คณะอนุไกล่เกลี่ยฯ ทำบันทึกข้อตกลงและยุติเรื่อง
รวบรวมข้อเท็จจริงนำเรื่องเสนอ คณะอนุกรรมการจังหวัดฯ พิจารณาองค์ประกอบ
- ผู้ร้องขอต้องเป็นผู้บริโภค
- ผู้บริโภคถูกกระทำการอันมีลักษณะละเมิดสิทธิ
- การดำเนินคดีจะต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นส่วนรวม
กรณีเข้าองค์ประกอบทั้ง ๓ ข้อ ให้คณะอนุกรรมการฯจังหวัดนำมติเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อพิจารณามติคณะอนุกรรมการจังหวัดฯ ต่อไป
กรณีไม่เข้าองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง แจ้งให้ผู้ร้องทราบและยุติเรื่อง

บันทึกคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รบ.601



รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภค

ประจำปีงบประมาณ 2566

จังหวัด .....

วันที่ ..... **เดือน**..... **พ.ศ.** .....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง ..... **เลขประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง** .....

ที่อยู่ .....

โทรศัพท์ ..... **อีเมล** ..... **วัน/เดือน/ปีเกิด** .....

อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อาชีพอิสระ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

รายได้ต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 7,000 บาท ☐ 7,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 25,000 บาท ☐ 25,000 บาทขึ้นไป

ชื่อ-สกุล ผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้อง .....
เลขประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง ..... **วัน/เดือน/ปีเกิด** .....
ที่อยู่ .....
โทรศัพท์ ..... **อีเมล**.....

อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อาชีพอิสระ ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

รายได้ต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 7,000 บาท ☐ 7,000 – 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท
☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 25,000 บาท ☐ 25,000 บาทขึ้นไป

ประเภทผู้ถูกร้อง ☐ **บุคคลธรรมดา**
☐ **นิติบุคคล** ☐ หน่วยงานราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ บริษัท
☐ ห้างสรรพสินค้า ☐ บริษัท (มหาชน) ☐ หจก
☐ ร้านค้า ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ชื่อผู้ถูกร้อง .....
ที่อยู่/ ที่ตั้ง .....
โทรศัพท์ ..... **โทรศัพท์เคลื่อนที่** .....

/ประเภทเรื่อง...

CS สแกนด้วย CamScanner

รบ.601

- 2 -

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ☐ สินค้าอุปโภคบริโภค ☐ บริการ ☐ อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

☐ ด้านโฆษณา ☐ ด้านสัญญา ☐ ด้านฉลาก ☐ ด้านสินค้า/บริการ ☐ ด้านขายตรงและตลาดแบบตรง

ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ .....

สถานที่ซื้อ/รับบริการ ☐ ห้างสรรพสินค้า ☐ ศูนย์บริการ ☐ ร้านสะดวกซื้อ ☐ อินเตอร์เน็ต(Online)

☐ ที่ตั้งร้านค้า/สาขา ☐ งานแสดงสินค้า ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

มูลเหตุจูงใจที่ซื้อหรือรับบริการ ☐ สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ โทรทัศน์ ☐ วิทยุ ☐ คำชักชวนของพนักงาน

☐ อินเตอร์เน็ต ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

วิธีการชำระ ☐ เงินสด ☐ เช่าซื้อ ☐ เช็ค ☐ ผ่าน Internet ☐ บัตรเครดิต/เดบิต ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

มูลค่าความเสียหาย - บาท มูลค่าที่ผู้บริโภคได้รับการชดเชย.....บาท

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน.....

.....

สถานะเรื่องร้องทุกข์ (ขั้นตอนใด) เชิญคู่กรณีทั้งสองฝ่ายเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ

อายุความ.....**ปี**

เจ้าหน้าที่ผู้บันทึก

.....

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน

...../...../.....

CS สแกนด้วย CamScanner