



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ประจำปี ๒๕๖๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม ประจำปี ๒๕๖๘ เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเลิศชัย สีหาวัต)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม



คู่มือปฏิบัติงาน ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์



ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม
อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักปลัด

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีการอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกและเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ตามประกาศ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา กฎหมาย และข้อเสนอแนะของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม และขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำหนังสือคู่มือฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่งาม

สารบัญ

คำนำ	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๓. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๔. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๕. ภาคผนวก (เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง)	๑๓
๖. ตัวอย่างเอกสารแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	๑๘
๗. ตัวอย่างเอกสารแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	๑๙

บทนำ

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ดังนี้

- (๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
- (๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
- (๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- (๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

.....

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ตั้งอยู่ เลขที่ ๔ หมู่ที่ ๑๓ ตำบลป่าไม้งาม อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑ อีเมล ๖๓๙๐๑๐๙@dla.go.th

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษากฎหมาย และข้อเสนอแนะของประชาชน
๒. ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ
๓. รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างเป็นระบบ

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้มีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทน และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ตามช่องทาง ดังนี้

- (๑) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ป่าไม้งาม
- (๒) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑
- (๓) ทางเว็บไซต์ของเว็บไซต์ของ อบต.ป่าไม้งาม อีเมล ๖๓๙๐๑๐๙@dla.go.th
- (๔) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายก อบต.ป่าไม้งาม โดยลงชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้
- (๕) ตู้ ป.ณ. ๖

๒. วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ

- (๑) กรณีผู้ร้องเดินทางมาร้องด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องกรอกคำร้องตามแบบท้ายคู่มือนี้
- (๒) กรณีได้รับคำร้องทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๖ ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับหนังสือ แล้วส่งเรื่องไปที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการต่อไป
- (๓) กรณีรับเรื่องร้องทางช่องทางอื่นนอกจาก ข้อ (๑) และข้อ (๒) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแนะนำผู้ร้องให้มาดำเนินการตาม ข้อ (๑) กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ หรือกรณีอื่นใดที่ไม่สามารถให้ผู้ร้องมายื่นคำร้องได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประมวลเรื่องราวแล้วดำเนินการว่าด้วยการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วแต่กรณี
- (๔) ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ผู้ดำรงตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ตามที่ได้รับมอบหมาย ในสังกัดสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ที่มีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในส่วนที่รับผิดชอบ ดังนี้

(๑) สำนักปลัด	หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑
(๒) กองคลัง	หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑
(๓) กองช่าง	หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑
(๔) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑
(๕) กองสวัสดิการสังคม	หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๓๑-๕๘๓๐-๑

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การจำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องทุกข์ หมายถึงความรวมถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

(๒) เรื่องร้องเรียน หมายถึงความรวมถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เพื่อขอความเป็นธรรมหรือเพื่อให้แก้ไขความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการร้องได้รับผลกระทบจากการ กระทำอันมิชอบด้วยกฎหมายหรือพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายและเรื่องอื่นๆ ที่ไม่เข้าลักษณะตามข้อ (๑)

๒. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒.๑) เรื่องร้องทุกข์

- (๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รับเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์
- (๓) เสนอเรื่องต่อหัวหน้าศูนย์ฯ
- (๔) เมื่อหัวหน้าศูนย์ฯ เห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ให้หัวหน้าศูนย์ฯ รับส่งเรื่องให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการโดยเร็ว
- (๕) เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และสำเนาเรื่องให้ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
- (๖) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องเก็บในทะเบียนเรื่องร้องทุกข์

(๒.๒) เรื่องร้องเรียน

- (๑) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
- (๓) เสนอเรื่องต่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม
- (๔) เมื่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ พร้อมทั้งให้ รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งามทราบ
- (๕) เมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และสำเนาเรื่องให้ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
- (๖) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องเก็บในทะเบียนเรื่องร้องเรียน

๓. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ

แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

(๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

(๓) เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ดังนี้

(๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(๔.๑.๑) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(๔.๑.๒) กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

(๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้รับดำเนินการโดยเร็วแต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่

หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

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

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้ง ผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- (๕) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่า ได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลงทุน ขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
- (๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป
- (๔) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป
- (๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใด เป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๔. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๑. ผู้ร้องรายบุคคล

แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้ความเห็นร่วมกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยก่อนว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สินที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความ สามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตนเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พื้นที่

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคึกคะนองหรือต้องการความสนใจ อาจมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็หวง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๒. ผู้ร้องแบบกลุ่ม

ผู้ร้องแบบกลุ่มมีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทน จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางผู้บังคับบัญชาไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

การพิจารณากำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้อง

(๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้อง จะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน

(๔) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระหับลิตของผู้อื่นโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้น

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาขึ้นความเร่ง (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือขึ้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

(๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับ และสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน

เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

๑. คุณสมบัติของผู้เจรจา

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

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

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

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือ ได้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๒. เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจากับผู้ร้องให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้องเพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อนจนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เราให้ความสนใจในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจยังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหายุ่ง ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้องเพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

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

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจากับผู้ร้องเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้หนี้อย่างไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลุกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๓. เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

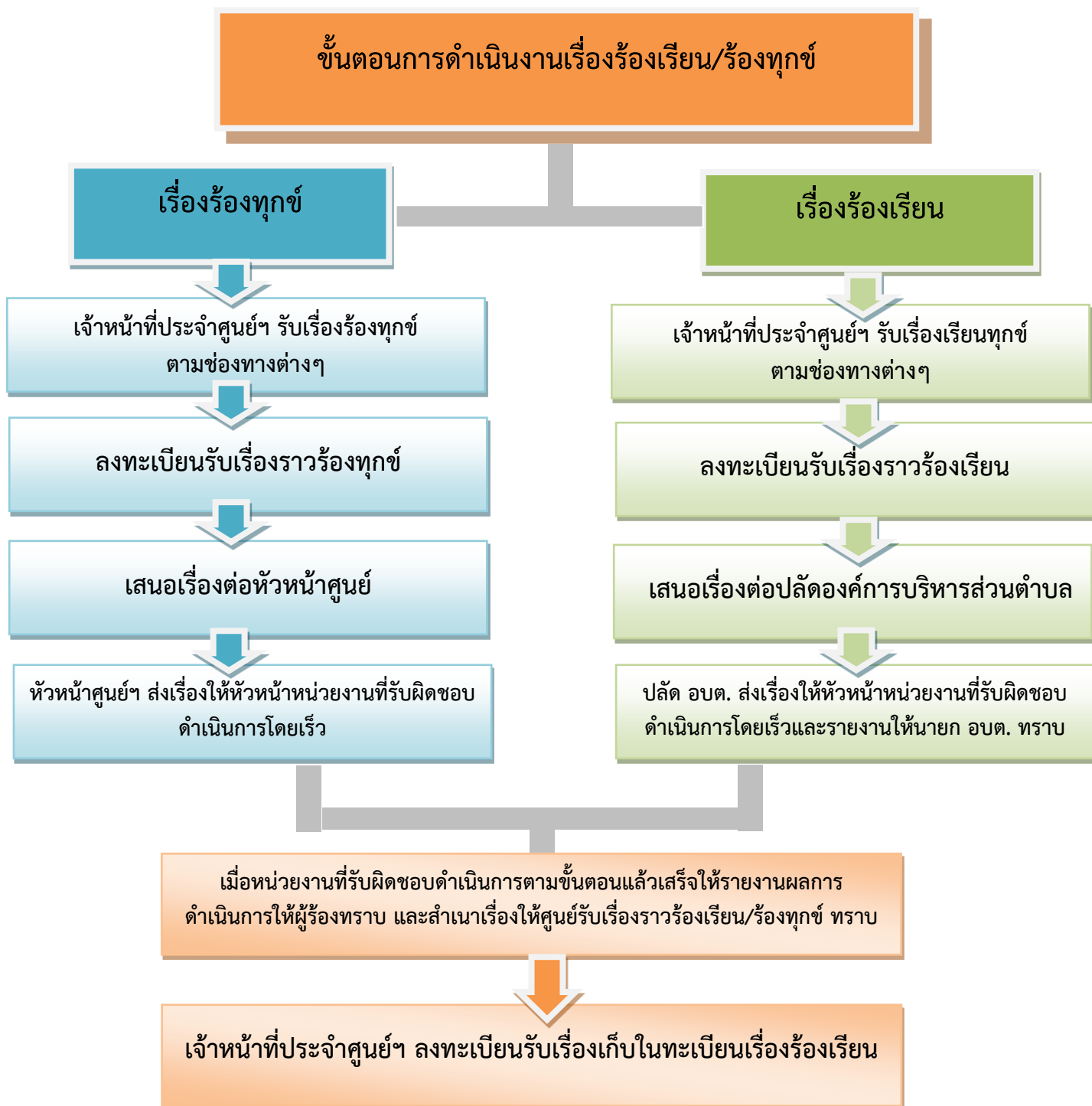
(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๒ วิธีการ/ขั้นตอน การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทำเป็นหนังสือ

.....



ภาคผนวก

ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. คำสั่ง หนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย

- (๑) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๔
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์
- (๒) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๘๖๗ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๓
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา
- (๓) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวจ้างทุกซ์
- (๔) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒
เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวจ้างทุกซ์
- (๕) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๙๘ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๒
เรื่อง กำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวจ้างทุกซ์/ร้องเรียน
- (๖) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๐๑๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๒
เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวจ้างทุกซ์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- (๗) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๐
เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวจ้างทุกซ์และกล่าวโทษข้าราชการ
- (๘) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๐
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (๙) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๗๗๐ ลงวันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๐
เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกซ์/ร้องเรียน
- (๑๐) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐
เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกซ์/ร้องเรียน
- (๑๑) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๑๖๘๒ ลงวันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๔๙
เรื่อง โปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกซ์
- (๑๒) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา
- (๑๓) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙
เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านตู่รายกฯ ทักซึน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด
- (๑๔) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙
เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
- (๑๕) หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘
เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกซ์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
- (๑๖) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

(๑๗) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๗๖ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการ สอบสวนเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(๑๘) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

(๑๙) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๘๘ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด

(๒๐) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๒๑) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัด

(๒๒) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

(๒๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

(๒๔) คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ ๖๑๒/๒๕๔๕ สั ง ญ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๕ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

(๒๕) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒๖) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

(๒๗) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

(๒๘) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๘ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๒๙) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๓๐) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(๓๑) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

(๓๒) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

- (๓๓) หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑
เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
- (๓๔) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ
- (๓๕) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒
เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ
- (๓๖) หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐
เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
- (๓๗) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ
- (๓๘) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (๓๙) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๔๐
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (๔๐) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (๔๑) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (๔๒) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๑๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๗
เรื่อง ขอความร่วมมือเข้าตู้ ปณ. ๑๐๑ ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกจังหวัด
- (๔๓) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๑๔๒๙ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๓๖
เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์
- (๔๔) หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๙๕๐ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๒๕ เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์
- (๔๕) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (๔๖) หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๘๕๕
ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (๔๗) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔
เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน
- (๔๘) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓
เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน
- (๔๙) หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๑๓๐๗/ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓
เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร่ำร้องทุกข์
- (๕๐) หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒
เรื่อง บัตรสนเท่ห์

- (๕๑) หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๙๗/๒๕๙๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๙๖
เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
- (๕๒) หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๕๓/๒๕๙๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๙๕
เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ

๒. คำสั่ง หนังสือสั่งการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- (๑) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘
เรื่อง การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย
- (๒) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๑๗๙๑
ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม
การทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด
- (๓) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๑๕๔๘
ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๔๘ เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (๔) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๑๗๐๗ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๔๗
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย
- (๕) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๖๒๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม
๒๕๔๗ เรื่อง การชักซ้อมมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (๖) หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔/ว ๑๒๑๙
ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
- (๗) หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๗๖๖ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๔๕
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

๓. แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๕. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรื่อง แนวทางในการ จัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับ.....ได้รับความ
เดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอมายัง
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔. เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) | จำนวน.....ฉบับ |

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

คำร้องทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

เลขรับ.....

วันที่.....

เวลา.....

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับ.....ขอยื่นคำร้องต่อ
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม ดังนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....
.....

ขอได้โปรดดำเนินการให้ข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่	คำสั่ง
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

ตามที่ ข้าพเจ้า.....ได้ยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม
เพื่อขอความอนุเคราะห์เรื่องดังกล่าวแล้ว บัดนี้ได้รับการช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไม้งาม
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
...../...../.....