

แบบรายงานข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อจัดทำคลังความรู้กระทรวงมหาดไทย

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์

ลำดับที่	รายการ	ชื่อไฟล์ Word/PDF	หมายเหตุ
๑	คู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ (สำหรับเจ้าหน้าที่)	คู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ (สำหรับเจ้าหน้าที่)	
๒			
๓			

ลงชื่อ..... *ด.ม.พ.*

(นายมงคล การรัตน์)

ผู้รายงานข้อมูล

หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ๐๖๓ - ๗๓๙๙๙๖๓

จัดส่งเอกสารได้ที่

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ stabundamrong.BP@gmail.com ภายในวันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

๑. นางสาวดารารักษาชาติ ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาและบริหารจัดการความรู้

เบอร์โทร ๐๘ ๙๒๐๓ ๐๖๓๒ , มท ๕๐๕๕๕

๒. นายพิชิต สวนะปรีดี นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

เบอร์โทร ๐๘ ๐๖๔๙ ๔๕๑๘ , มท ๕๐๗๗๙

๓. นางทิพวัลย์ อุดมทรัพย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

เบอร์โทร ๐๙ ๐๖๙๔ ๔๕๕๕ , มท ๕๐๕๕๔



คู่มือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์
(สำหรับเจ้าหน้าที่)



คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ประชาชน ซึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยเนื้อหาประกอบด้วยหลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอ้างอิง และถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ขึ้น

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ร่วมกันสนับสนุนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สามารถคลายทุกข์ได้ต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์
มีนาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
๑. ที่มาและความสำคัญ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตการให้บริการ	๑
๔. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	๒
๕. คำจำกัดความ	๒
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๒. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	๗
๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	๗
๔. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม	๙
๕. การประสานงานกับผู้ร้อง	๑๐
๖. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๗. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน	๑๓
๘. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	๑๓
๙. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
๑๐. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	๑๔
๑๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ข้อยุติ	๑๕
แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค	
๑. ช่องทางการร้องทุกข์	๑๗
๒. แบบคำร้องทุกข์	๑๗
๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์	๑๗
๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่	๑๘
๕. ขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่	๑๙
ภาคผนวก	
๑. ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	
๒. โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์	

บทนำ

๑. ที่มาและความสำคัญ

คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความสะดวก ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๓. ขอบเขตการให้บริการ

ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามคำสั่ง สป. ที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๑ มีดังนี้

- (๑) รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ยกเว้น เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด)
- (๒) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)
- (๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๔) งานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด
- (๕) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service : OSS)
- (๖) งานบริการและให้คำปรึกษาเขตเศรษฐกิจพิเศษ
- (๗) งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- (๘) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- (๙) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

- (๑) มาติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑ ถนนเลี้ยวเมืองหัวคู ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
- (๒) โทรศัพท์ ๐-๔๓๘๑-๑๖๒๐ ต่อ ๔๑๑๒๗ , ๐-๔๓๘๑-๖๙๒๗ สายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี)
- (๓) ไปรษณีย์ ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑ ถนนเลี้ยวเมืองหัวคู ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐
- (๔) อินเทอร์เน็ต E-mail : damrongtham1567kalasin@gmail.com
- (๕) Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์
- (๖) ผ่าน Application Spond
- (๗) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๑๘ อำเภอ ได้แก่
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองกาฬสินธุ์
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกมลาไสย
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอห้วยผึ้ง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกมลาไสย
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฆ้องชัย
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำม่วง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสมเด็จ
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกุฉินารายณ์
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำชะโนด
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามชัย
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอห้วยเม็ก
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองกุงศรี
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าคันโท
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนามน
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพนทราย
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังยาง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวังยาง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพาน

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕.๒ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

๕.๓ การร้องทุกข์ ร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกล่า เรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๕.๔ บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความว่ารวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินค่าประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการที่ห้างสรรพสินค้า)

๕.๕ บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติ เป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมาย

ระเบียบ เจื่อนใจ เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชน ในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการ ให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รั้งวัดที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

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

๕.๗ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๕.๘ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปรับ/ช่วยเหลือ/ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบอุบัติเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท

๕.๙ การตอบสนอง หมายถึง การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

๕.๑๐ การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้

๕.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทาเบี่ยงเบนปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัย การดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๕.๑๒ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อย ในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบ สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส

๕.๑๓ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นชอบ

ด้านกฎหมาย

- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเชิงพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไข ปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐาน ควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

๑.๒ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนือ อำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ

เรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะ

ให้ผู้ร้องด้วย

๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ยื่นฟ้องต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย

๑.๔ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

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

(๒) ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาลประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

(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 ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

(๙) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอ

ข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้คงการพิจารณาและ
จำหน่ายเรื่องออกจากระบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับ
ไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

- (๑) ประชาชนยื่นคำร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - (๒) รับคำร้อง/ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประมวลวิเคราะห์ปัญหา (ระยะเวลา ๑-๓ วัน)
 - (๓) นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา (ระยะเวลา ๑-๓ วัน)
 - (๔) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและแจ้งกลับมายังศูนย์ดำรงธรรม (ระยะเวลา ๑๕ วัน)
 - (๕) ศูนย์ดำรงธรรมตรวจสอบ เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ (ระยะเวลา ๑-๓ วัน)
 - (๖) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และยุติเรื่อง
- ***เรื่องยุติ จัดเก็บเข้าแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ๑๕๖๗
- ***เรื่องไม่ยุติ เสนอให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๓. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

๓.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสาร
ประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนร้อง
ทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือ
การเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัย
ให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพล
ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่ง
สำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ
ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้อง
แจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน
ร้องทุกข์จริงเพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็น
การร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า
โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากโทรศัพท์

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องราวเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องราวเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องราวเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องราวเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการหรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๓.๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องราวเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น ขอดถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องราวเรียนร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๓.๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Application Spond

(๑) ระบบจะมีการให้กรอกรหัสและเบอร์โทรอยู่แล้ว จึงทักทายและสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้เลย

(๒) ถ้าเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน อาจขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม และตั้งเรื่องทำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๔) บางเรื่องราวเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทยโดยตรง อาจแนะนำผู้ร้องในขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องต่อไป

๓.๑.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๑) เมื่อมีผู้มาเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องตามข้อ ๓

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

(๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

(๔) เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เทคนิคตามข้อ ๖ และข้อ ๘ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องและนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

๓.๑.๖ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๖๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๔. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๔.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผลมีผลกล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยก่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยรับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน เจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้น และหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวลพยายามอดทนและตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์

เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตนเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๔.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๕. การประสานงานกับผู้ร้อง

๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

๕.๑.๑ ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

๕.๑.๒ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

๕.๑.๓ มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

๕.๑.๔ มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

๕.๑.๕ สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประคบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

๕.๑.๖ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๕.๒ เทคนิคในการเจรจา

๕.๒.๑ กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดโดยอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหา อยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

๕.๒.๒ กรณีผู้ร้องมีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องควรมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๓) ปลอบโยนผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้ง หากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือขอคำปรึกษา เพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้าง

ความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา และให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยลำไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๑๐) กรณีผู้ร้องชู้ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๖. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ประสานกับคู่กรณี เพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที

(๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง

(๕) เสนอความเห็นยุดีเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๖.๒ กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่

เข้าใจ

(๓) เสนอความเห็นยุดีเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๖.๓ กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ทราบภายใน ๑๕ วัน

(๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วน ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบ ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุดีเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุดีเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุดีเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาแจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้าจะนำสู่กระบวนการเร่งรัด ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๗. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

- ๗.๑ สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- ๗.๒ หากสามารถให้ข้อมูล คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- ๗.๓ หากไม่สามารถให้ข้อมูล คำปรึกษาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานโดยตรง โดยศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้น ว่าต้องติดต่อหน่วยงาน กลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

๗.๔ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๘. การพิจารณากำหนดขึ้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

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

๘.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๘.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อของผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน

๘.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานคุ้มครองผู้ร้อง

๙. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๙.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาขึ้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือขึ้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๙.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า ขอประปา

๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

(๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้ว มีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้นอกระบบ

๙.๓ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

- (๑) การทำนิติกรรม สัญญา ข้อตกลง
- (๒) การกู้ยืม ถูกหลอก ช่มเหล่งรังแก

๙.๔ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูลข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักฐานทางกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

- (๑) ข้อพิพาทต่าง ๆ
- (๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย
- (๓) การขอกรรมสิทธิ์ ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๑๐. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๑๐.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๑๐.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้นในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรงต่อไป

๑๐.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้น จะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่ง

๑๐.๔ ข้อแนะนำอื่น ๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจจะขอคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลาง และมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณา ในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตรา เร่งรัดขอทราบผล และหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา สั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้น ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบลท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวัน อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังอำเภอ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หากอำเภอส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๑๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑๑.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตาม เร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่มีข้อเคลือบแคลงหรือ เห็นว่ายังมี การดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับ ความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตาม ขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรือ อุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้ รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออกเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่ม องค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอาจรายงานว่า อยู่ระหว่างดำเนินการหรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อ แต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค

การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณากลับกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยมีแนวทาง ดังนี้

๑. ช่องทางในการร้องทุกข์

๑.๑ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ถนนเลี้ยวเมืองหัวคู อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๒ ร้องทุกข์ทางจดหมาย ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ถนนเลี้ยวเมืองหัวคู อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๑.๓ รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานต่างๆ

๑.๔ ร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น <http://www.ocpb.go.th/>

๑.๕ โทรศัพท์ ๐-๔๓๘๑-๑๖๒๐ ต่อ ๔๑๑๒๗ , ๐-๔๓๘๑-๖๙๒๗ สายด่วน ๑๕๖๗ (ฟรี)

๒. แบบคำร้องทุกข์

๒.๑ แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป ใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ หรือที่ผู้บริโภคขอทราบคำชี้แจง คำอธิบายตามที่มิข้อสงสัยต่างๆ

๒.๒ แบบคำร้องทุกข์เกี่ยวกับบอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่บอสังหาริมทรัพย์ชำรุดบกพร่อง และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจดังกล่าว

๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นตามช่องทาง หรือแบบฟอร์มที่ สคบ. กำหนด โดยคำร้องต้องใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

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

๓.๒ ชื่อ ที่อยู่บริษัท ห้างร้านของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ต้องชัดเจนเพียงพอเพื่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓ ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือบริการ กรณีเป็นปัญหาเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ให้รายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา เงินค่างวด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วนั้นจะต้องตรงกับการชำระจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

๓.๔ ความประสงค์ของผู้ร้องที่จะให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย ต้องสามารถอธิบายวิธีคิดคำนวณความเสียหายที่ได้รับพร้อมเอกสารประกอบอย่างมีเหตุผลโดยยึดหลักสภาพความเป็นจริง

๓.๕ หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาการทำสัญญากับคู่กรณี สำเนาเอกสารการโฆษณา สำเนาใบเสร็จรับเงิน การซื้อสินค้าหรือบริการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อประกอบการพิจารณา (กรณีเอกสารสูญหายให้หนังสือการรับแจ้งความเอกสารสูญหายที่ระบุรายการทรัพย์สินที่สูญหายยื่นประกอบการร้องเรียนด้วย)

๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่

๔.๑ ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ตรวจสอบเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐาน/พยานหรือไม่ว่าอย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน

๔.๒ ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนว่าเป็นผู้เสียหายโดยตรงหรือไม่ ทั้งนี้ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมจากผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้

๔.๓ ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็น “ผู้บริโภค” ตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ หรือไม่ และมีการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่เกี่ยวกับเรื่องอะไรพิจารณาจากความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๔.๔ กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับงานนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง โดยพิจารณาจากรายละเอียดเนื้อหามีคู่สัญญาก็ฝ่าย ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าต้องการให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

๔.๕ หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

(๑) หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

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

(๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

(๔) ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑ กรณีเรื่องที่ยุ้ร้อเรียนขอให้ตรวจสอบหรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ทำหนังสือถึงผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้อเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ยุ้ร้อเรียนมีความประสงค์ โดยให้สรุปรื้อเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้อเรียนให้ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและยุ้ร้อเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้อเรียนนั้น (กรณียุ้ร้อเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่ อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้อเรียนไปให้ผู้ประกอบธุรกิจโดยลบชื่อ ที่อยู่ของยุ้ร้อเรียน)

(๒) กรณีคำร้อเรียนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือส่งเรื่องร้อเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานนั้นพิจารณาและขอทราบผล โดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดและยุ้ร้อเรียนทราบ

(๓) ทำหนังสือแจ้งยุ้ร้อเรียนทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกกล่าวหา หรือส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป

๕.๒ กรณีเรื่องที่ยุ้ร้อเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้อเรียน ให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้อเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท กรณีไม่สะดวกมาพบเจ้าหน้าที่ จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ พร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้อเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและยุ้ร้อเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริง และการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕(๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ เพื่อไปให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการหรือเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้อเรียนต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องร้าวร้อทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

(๓) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ประกอบธุรกิจและยุ้ร้อเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำบันทึกข้อตกลง

(๔) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้

ทั้งนี้ ให้แจ้งยุ้ร้อเรียนทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ยุ้ร้อเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตาม พระราชบัญญัติ

วิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

- ยุ้ร้อเรียนมีสิทธิร้อขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณียุ้ร้อเรียนมีความประสงค์จะดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ยุ้ร้อเรียนแจ้งขอยุติเรื่องร้อเรียนเป็นหนังสือ หากมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

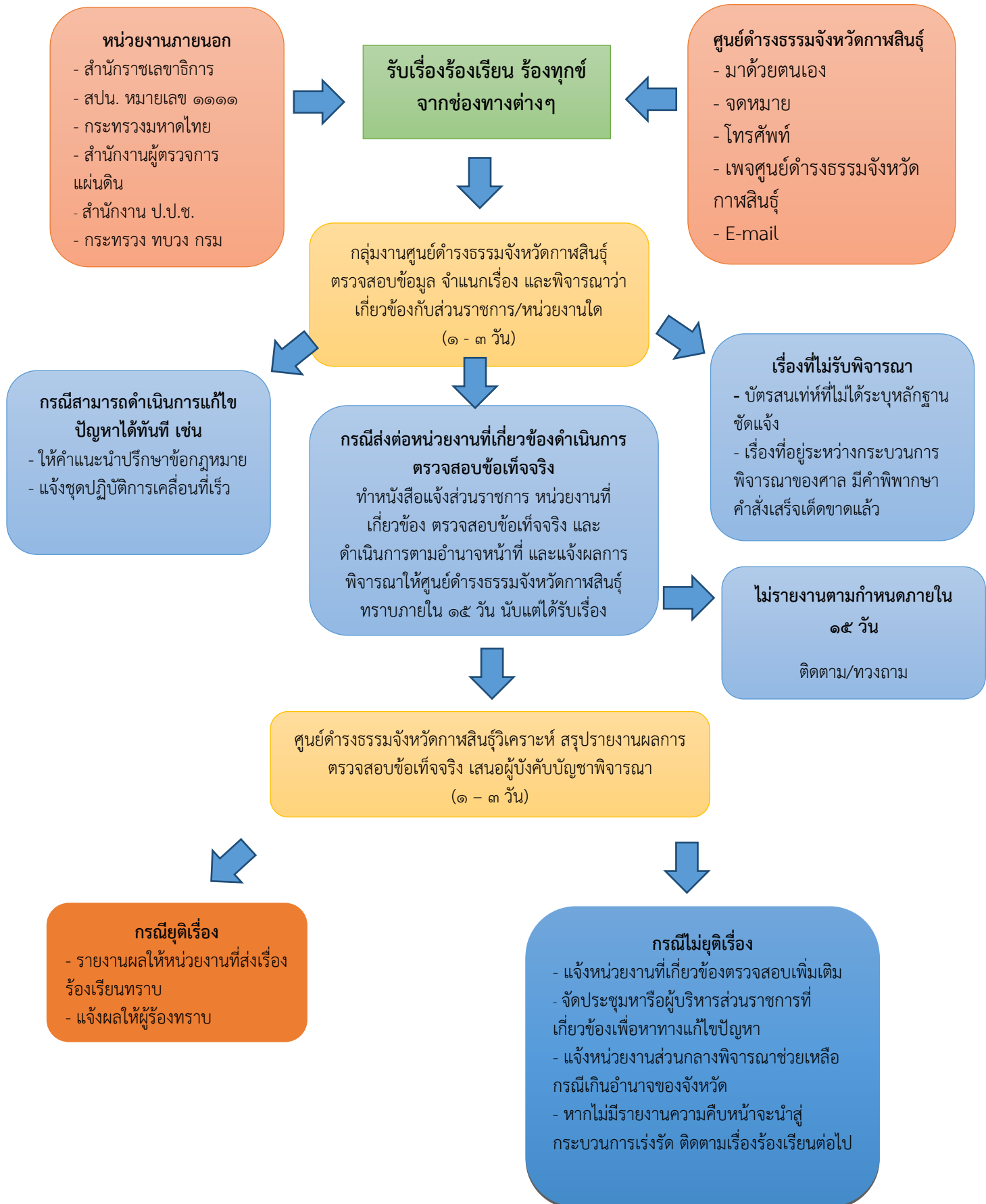
(๕) การดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของผู้บริโภคคณะกรรมการ
ไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่สืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ
เพิ่มเติม และนำเสนอข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
พิจารณากลับกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำ
ของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า
หรือบริการที่มีการจัดซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครอง
ผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

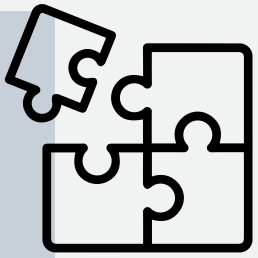
(๖) หลักเกณฑ์การเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา
ดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คือ ผู้ที่ร้องขอเป็นผู้บริโภค
มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคส่วนรวม
แต่หากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เข้าหลักเกณฑ์จะยุติเรื่อง หรือหากเป็นเรื่อง
เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น สมควรส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

(๗) ให้จังหวัดส่งรายงานการประชุมและสำนวนเรื่องพร้อมเอกสาร
หลักฐานทั้งหมดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
พิจารณา

ภาคผนวก

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์

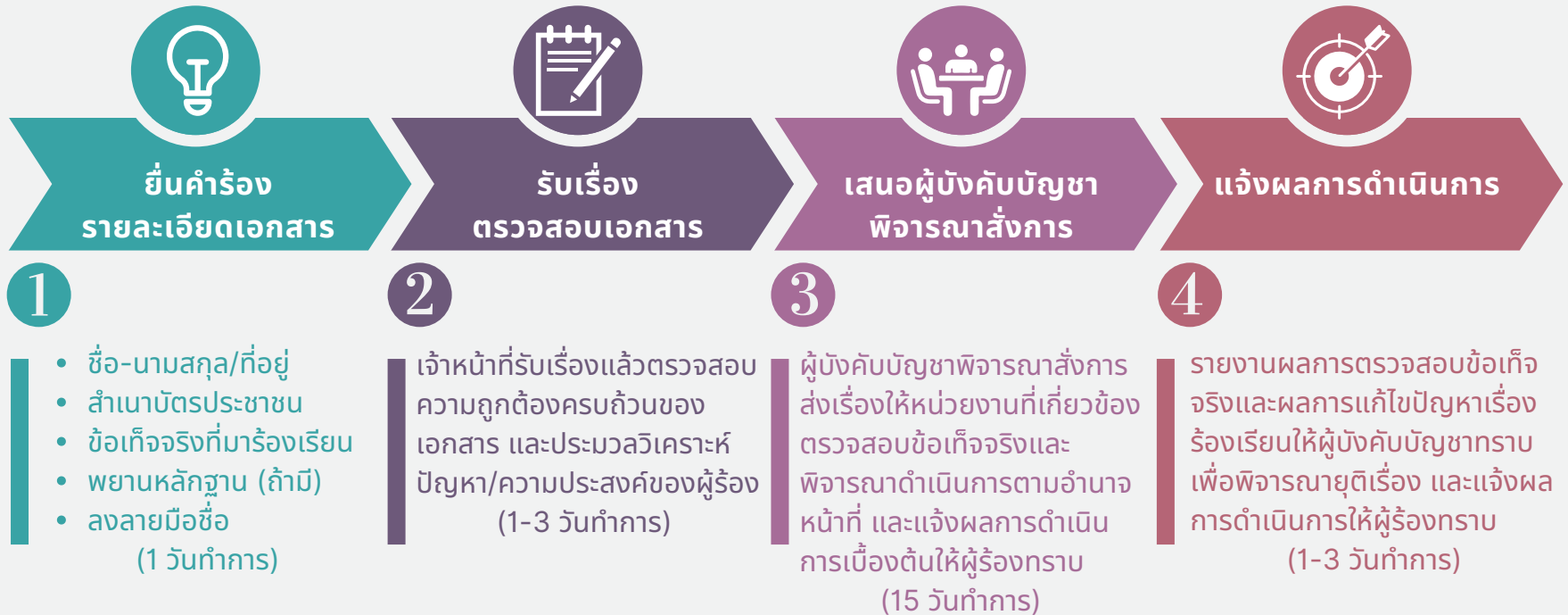




มาตรฐานการขอรับบริการ

การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมาด้วยตนเอง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์



ติดต่อ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ ศาลากลางจังหวัดกาฬสินธุ์ ชั้น 1
ถนนเลี้ยวเมืองหัวคู ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 0-4381-6927 สายด่วน 1567

