



คู่มือการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

ช่องทางการติดต่อ



032-744-241-3



เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ราชบุรี



<http://www.baankhong.go.th>

คำนำ

เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนหนึ่งของภารกิจ คือ การดูแลรักษาความสงบสุขเรียบร้อย แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการปฏิบัติงานให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบ้านฆ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและให้นำไปใช้เป็นคู่มือในการทำงานร่วมกัน โดยเน้นในส่วนของขั้นตอนดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรหรือทำธุรกิจเกี่ยวกับเกษตรกรรม ดังนั้น เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่จึงมีลักษณะเฉพาะ ด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยนำคู่มือเล่มนี้ไปใช้อ้างอิงและหรือถือปฏิบัติเพื่อให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็วในแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นแก่ประชาชน

ทั้งนี้ ผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านฆ้องในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ต่อไป

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
๑. ความหมาย	๑
๒. ขั้นตอนการดำเนินการ	๑
๒.๑. การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
๒.๒. การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๒.๓. การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา	๕
๒.๔. การแจ้งผลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
๓. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
๔. แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๘
๕. ภาคผนวก ๑ แบบคำร้องทั่วไป	๙
๖. ภาคผนวก ๒ บัญชีรับเรื่องร้องทุกข์ – ร้องเรียน	๑๑
๗. ภาคผนวก ๓ คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านซ้อง ที่ ๒๑๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑๒
๘. ภาคผนวก ๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑๔

การดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

๑. ความหมาย

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ให้ความหมายของคำว่า “ร้องทุกข์” และ “ร้องเรียน” ไว้ว่า

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกรายทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ได้พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์” และ “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง การที่ประชาชนบอกล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งอาจแบ่งรูปแบบได้ดังต่อไปนี้

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ขอให้เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจา โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรือช่องทางอื่นใด เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เทศบาลตำบลบ้านฆ้องได้รับจากหน่วยงานอื่นหรือจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เทศบาลตำบลบ้านฆ้องสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

๑.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในกรณีอื่นนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้น ในเบื้องต้นหากพบว่าข้อเท็จจริงที่ได้รับมาเป็นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/

ร้องเรียน ตามหลักเกณฑ์ข้อ ๒.๒ ต่อไป โดยเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ได้กำหนดขั้นตอนในการรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑.๑ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์

๑) กรณีด้วยวาจา (ผู้ร้องร้องทุกข์/ร้องเรียนมาด้วยตนเอง หรือถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่น ผู้ร้องร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องแนบหนังสือมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องร้องทุกข์/ร้องเรียนกรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องทั่วไป (ภาคผนวก ๒) และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

กรณีที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่สามารถเขียนคำร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่เขียนคำร้องให้ตามคำบอกเล่าและอ่านให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนฟัง เมื่อถูกต้องแล้วให้ผู้ร้องลงชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือ (มีพยานรับรอง ๒ คน) ไว้เป็นหลักฐาน

๒) กรณีโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล (รายละเอียดส่วนตัวและข้อร้องเรียน) และบันทึกรายละเอียดดังกล่าวลงในแบบคำร้องทั่วไป และหมายเหตุไว้แทนการลงชื่อ

๒.๑.๒ กรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่ได้กำหนดหรือบังคับรูปแบบ แต่ต้องปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมทั้งรายละเอียดที่เพียงพอให้สามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องนั้นและคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือดำเนินการ

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่น จำเป็นต้องมีหนังสือมอบอำนาจแนบมาด้วย

๒.๑.๓ กรณีได้รับเรื่องจากหน่วยงานอื่นหรือช่องทางอื่น เป็นกรณีที่ส่วนราชการส่วนกลาง หรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมาย หรือหน่วยงานราชการอื่น ส่งเรื่องมาให้ เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ตรวจสอบหรือดำเนินการ หรือเทศบาลตำบลบ้านฆ้องได้รับเรื่องมาจาก สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางอื่นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

หมายเหตุ

๑. การลงชื่อและรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นไปเพื่อการคุ้มครองสิทธิของ บุคคลที่เกี่ยวข้อง

๒. ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ยอมลงชื่อ หรือไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลของตน หรือเป็น กรณีที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน มิให้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นไว้ดำเนินการ และแจ้งให้ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ (หากแจ้งได้) พร้อมให้บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องทั่วไป เว้นแต่ ปรากฏข้อเท็จจริงตามสมควรว่าเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นมีมูลเพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าว

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เมื่อเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่รับ เรื่องร้องเรียน^๑ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้ว ดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เรื่องหนึ่ง ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑) ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนงานภายในเทศบาลตำบล บ้านฆ้องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น

^๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้งให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของส่วน ราชการที่ตนสังกัดอยู่ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ที่ ๒๑๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๒) เมื่อเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (เจ้าของเรื่อง) มีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรรับดำเนินการ ให้จัดทำสำเนาคำร้องและหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้น (เท่าที่มี) จำนวน ๑ ชุด ส่งมอบให้กับงานนิติการ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนด (ภาคผนวก ๓) แล้วให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๓ ต่อไป

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนงานภายในเทศบาลตำบลบ้านฆ้องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ควรรับดำเนินการ ให้ทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง (ภายหลังนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านฆ้องอาจพิจารณาให้รับดำเนินการได้แล้วแต่กรณี)

ตัวอย่าง เรื่องที่ไม่ควรรับดำเนินการ

๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์^๒ แต่กรณีที่บัตรสนเท่ห์ นั้น เป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวมหรือที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ และมีการระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนได้ชัดเจนและระบุถึงชื่อพยานบุคคล ที่เป็นประจักษ์พยาน โดยมีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง (สามารถตรวจสอบได้จริง) ก็อาจจะถือเป็นหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้อ ๒.๑.๒ ที่สามารถรับดำเนินการได้

๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไม่ได้ และไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนให้ตรวจสอบได้

๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว ตลอดถึงได้มีการบังคับคดีแล้ว เป็นต้น

^๒ “บัตรสนเท่ห์” ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึง “จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อเจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (เจ้าของเรื่อง) พิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่สามารถรับดำเนินการได้ตามข้อ ๒.๒.๑ และได้ลงทะเบียนรับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

๑) ให้เจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (เจ้าของเรื่อง) และคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน^๓ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแก้ไขปัญหาร้อยคดีเรื่องในเบื้องต้น หากสามารถกระทำได้

๒) ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาร้อยคดีเรื่องในเบื้องต้นได้ ให้เจ้าของเรื่องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเสนอความเห็นและแนวทางแก้ไขปัญหามาต่อคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน^๔ เพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามาตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป

๓) เมื่อได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้อยคดีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าของเรื่องทำบันทึกรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบต่อไป

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ให้เจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (เจ้าของเรื่อง) ทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่ต้องรับผิดชอบ ต่อไป

^๓ คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หมายถึง คณะกรรมการที่มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ที่ ๒๑๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

^๔ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หมายถึง คณะกรรมการที่มีหน้าที่พิจารณาผลการตรวจสอบการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามาตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ที่ ๒๑๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

๒.๔ การแจ้งผลการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

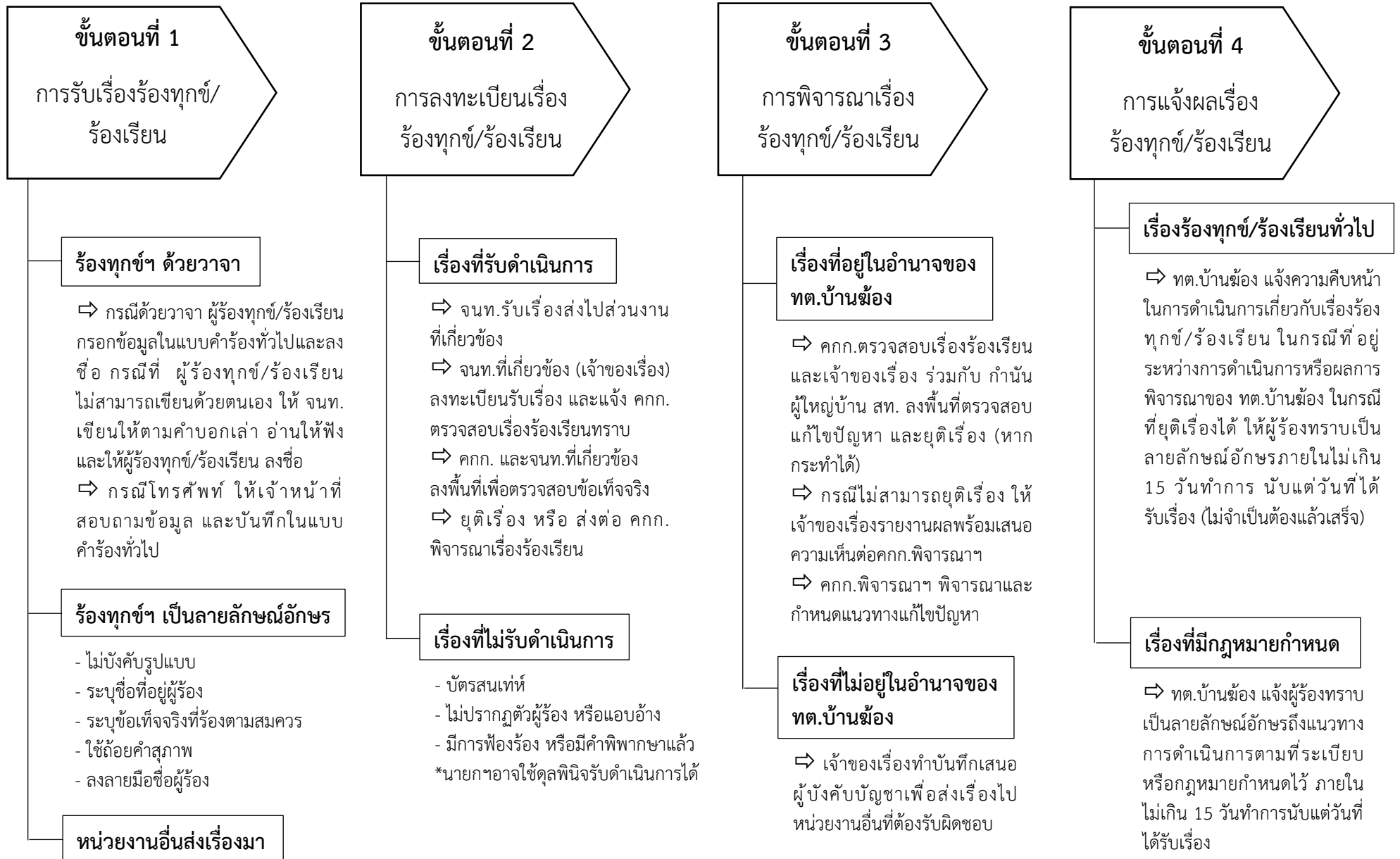
เทศบาลตำบลบ้านซ้อง มีแนวทางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน ให้เป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมายและดำเนินการด้วยความรวดเร็วในระยะเวลาอันสมควร โดยให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนในกรณีที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ (ไม่จำเป็นต้องแล้วเสร็จ) หรือผลการพิจารณาของเทศบาลตำบลบ้านซ้องในกรณีที่ยุติเรื่องได้ ให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบภายในไม่เกิน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน....”)

ในกรณีเป็นเรื่องที่มีระเบียบข้อกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลา ดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ตอบรับก็ได้)

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ที่ตั้ง เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลบ้านฆ้อง
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐
๒. โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๔๔-๒๔๑-๓
๓. Website <http://www.baankhong.go.th>
๔. Facebook เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ราชบุรี

แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน





ภาคผนวก ๑
แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง

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

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....วันที่บัตรหมดอายุ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ (ที่ติดต่อได้)..... ได้รับความเดือดร้อนโดยมีข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังต่อไปนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้นำเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาแสดงประกอบการยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. บัตรประจำตัวประชาชน (ต้นฉบับ) | <input type="checkbox"/> 2. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ต้นฉบับ) |
| <input type="checkbox"/> 3. หนังสือมอบอำนาจ (ต้นฉบับ) | <input type="checkbox"/> 4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)..... |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ (ถ้ามี)

คำเตือน

1. ข้อมูลชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ และข้อมูลอื่นๆ จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือรายงานผลการดำเนินการให้ท่านทราบ
2. กรุณาระบุรายละเอียดการร้องเรียนให้ชัดเจนและครบถ้วน เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
3. เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิบุคคลที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งข้อความที่เป็นข้อเท็จจริง ไม่เป็นการกลั่นแกล้งและละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น เพราะอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้
4. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหมายเหตุไว้ในแบบคำร้องทั่วไป

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง

.....
.....

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

คำสั่ง

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง

ภาคผนวก ๒

บัญชีรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน ประจำปี.....

ลำดับที่	เลขรับ	ลงวันที่	รับจาก	เรื่อง	ผลดำเนินการ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

ที่ ๒๑๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงเรียนของประชาชน

อนุสนธิ คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง ที่ ๑๕๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๙ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงเรียนของประชาชน ไปแล้วนั้น

แต่เนื่องจากเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง มีการโอน(ย้าย) และเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ทำให้คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดังกล่าว ไม่เป็นปัจจุบัน

เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาต่างๆ ได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นการปฏิบัติงานแบบเชิงรุกสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล เทศบาลตำบลบ้านฆ้องจึงขอยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านฆ้องที่ ๑๕๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๙ และแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงเรียนของประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

- ๑) เจ้าพนักงานธุรการ หรือ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ สังกัดสำนักปลัดเทศบาล
 - ๒) เจ้าพนักงานธุรการ หรือ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ สังกัดกองช่าง
 - ๓) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ สังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการที่ตนสังกัดอยู่ เมื่อได้รับการประสานโดยตรงหรือทางโทรศัพท์จากผู้ร้องเรียนที่แจ้งมายังเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง

๒. คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

- | | |
|---|------------------------|
| ๑) รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง ลำดับที่ ๑ | เป็น ประธานกรรมการ |
| ๒) ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็น กรรมการ |
| ๓) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | เป็น กรรมการ |
| ๔) เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | เป็น กรรมการ |
| ๕) นิติกร | เป็น กรรมการ/เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดที่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียน และยุติเรื่องในเบื้องต้น
๓. รายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามกำหนดเวลาต่อผู้บังคับบัญชา และกรณีปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขในระยะยาวให้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา

๓. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- | | |
|---|------------------------|
| ๑) นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง | เป็น ประธานกรรมการ |
| ๒) รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง ลำดับที่ ๒ | เป็น กรรมการ |
| ๓) เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง | เป็น กรรมการ |
| ๔) ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง | เป็น กรรมการ |
| ๕) ปลัดเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง | เป็น กรรมการ |
| ๖) รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านฆ้อง | เป็น กรรมการ |
| ๗) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็น กรรมการ/เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณาผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
๒. พิจารณากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง
๓. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหา
๔. ติดตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายประเสริฐ ทองสอด)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านฆ้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๘ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามी ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่ปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี