

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

หน้า

- หลักการและเหตุผล.....๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ.....๑
- ขอบเขตเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ.....๑

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

- คำจำกัดความ.....๒
- การยื่นเรื่อง.....๒
- หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....๒
- ประเภทงานร้องเรียน.....๒
- แนวทางดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....๓

บทที่ ๓ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง.....๔
- ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง.....๕
- ร้องเรียนต่อกรมที่ดิน.....๖
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง.....๗

ภาคผนวก

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒.....๙
- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม.....๑๙
- หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว ๙๕๘๑ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๓.....๒๑
- หนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๘๙๗๙ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐.....๒๓
- หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๑๗๔๐๕ ลงวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒.....๒๕
- คำสั่งกรมที่ดิน ที่ ๓๒๙๒/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด.....๒๖
- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด และมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด
- คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ที่ ๘ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม.....๒๘
- สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง
- คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ที่ ๙ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว.....๒๙
- ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- ข้อกำหนดมาตรฐานการรับโทรศัพท์ สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง.....๒๙
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน.....๓๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ให้งานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และ หน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของ รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม

เพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทองดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาการร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียทราบแนวทางของทางราชการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ

เป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
 - ๓.๒ เรื่องร้องเรียนขอความอนุเคราะห์ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานในอำนาจหน้าที่
 - ๓.๓ ร้องเรียนเร่งรัดให้ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่
 - ๓.๔ ร้องเรียนขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่
 - ๓.๕ ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - ๓.๖ เป็นเรื่องร้องเรียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง
- ทั้งนี้ ไม่ใช้กรณีขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา กรณีทั่วไป

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้ขอ หมายความว่า ผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัดที่ดิน การอนุมัติ การอนุญาต ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ในสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา นิติบุคคล องค์กร ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นใด

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป บุคคลธรรมดา นิติบุคคล องค์กร ส่วนราชการ หรือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ยังศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

คำร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการและให้หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่

พนักงานเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดอ่างทอง

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็น/เรื่อง ที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก ทางลบ และทางอ้อมจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ และต้องการได้รับการแก้ไข ช่วยเหลือ หมายความว่าครอบคลุมข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๒. การยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยสามารถยื่นผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๔.๑.๑ ติดต่อด้วยตนเองยังสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง (กลุ่มงานวิชาการที่ดิน)

๔.๑.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๖๑ ๑๖๔๒

๔.๑.๓ ช่องทาง Facebook หรือ Page สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

๔.๑.๔ Line@ ที่ดินอ่างทอง หรือสแกน QR Code



๔.๑.๕ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ไปรษณีย์

๔.๑.๖ ช่องทางอื่น เช่น ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ต่างๆ

- ๔.๑.๒ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง → สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง
 ๔.๑.๓ ร้องเรียนผ่านกรมที่ดิน → สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

๓. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

๔. แนวทางดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด และสรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ต้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้อ่านต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากมีกรณีสงสัยและผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย อาจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันอีกครั้งว่าผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง หากผู้ร้องปฏิเสธการให้ข้อมูลควรกล่าวขอโทษและรับจบการสนทนา

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ พร้อมสอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๒) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๓) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๔) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้รับเรื่องร้องเรียนไว้ แล้วส่งเรื่องร้องเรียนไปให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการและแจ้งกลับผู้ร้องทราบโดยเร็ว

๔.๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวมหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการ

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้ โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้อง เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณา ดำเนินการต่อไป

(๓) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

๔.๑.๔ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Application

(๑) กรณีเป็นการขอคำปรึกษา ก็สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๒) กรณีเป็นการร้องเรียน อาจขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ให้แนะนำผู้ร้องไปดำเนินการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาของผู้ร้องโดยตรง

๔.๒ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

๔.๒.๑ กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๔.๒.๒ กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแส การกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

๔.๒.๓ เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณา ตรวจสอบในทางลับ

๔.๒.๔ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์หรือทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่น อีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

๔.๒.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้ โดยให้สอบถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๔.๓ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้อง โดยแบ่งผู้ร้องออกเป็น ๖ ประเภท

๔.๓.๑ ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผลคล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะขมขยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มิได้มีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

๔.๓.๒ ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้ที่มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้ เจ้าหน้าที่ที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่า ทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้านซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓.๓ ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือ มาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูด ไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจมานำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

๔.๓.๔ ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

๔.๓.๕ ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

๔.๓.๖ ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน

๔.๔ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒๕๕๒ : ๑๕) กล่าวถึง เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้องไว้ ดังนี้

๔.๔.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่าผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับ เจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

๔.๔.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูล ลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็น ข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มี ข้อมูลดีให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความเอาใจใส่ ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟัง เหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้อง และมีความใจเย็นเข้าร่วม เสร็จจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือ เรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถ ดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ามีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของ ผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจากที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบโยนให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลด ความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูล ในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจ่าเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวน รุนแรงอาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือ เพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง หรือประสานนักจิตวิทยามาช่วยเจรจา

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของ ผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

๔.๕ เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๔.๕.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นค ร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความส าคัญหรือมอบหมายให้ ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วัน)

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แจ้งผลการ พิจารณาของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

๔.๕.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการ ในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้โดยการติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เรา อาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจาก ผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและ รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยท ว่าเป็นหนังสือ กรณี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยท ว่าเป็นหนังสือ ประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับ การเดือนครั้งที่

๑ การเดือนครั้งที่ ๒

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับ

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การ ร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหา กลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

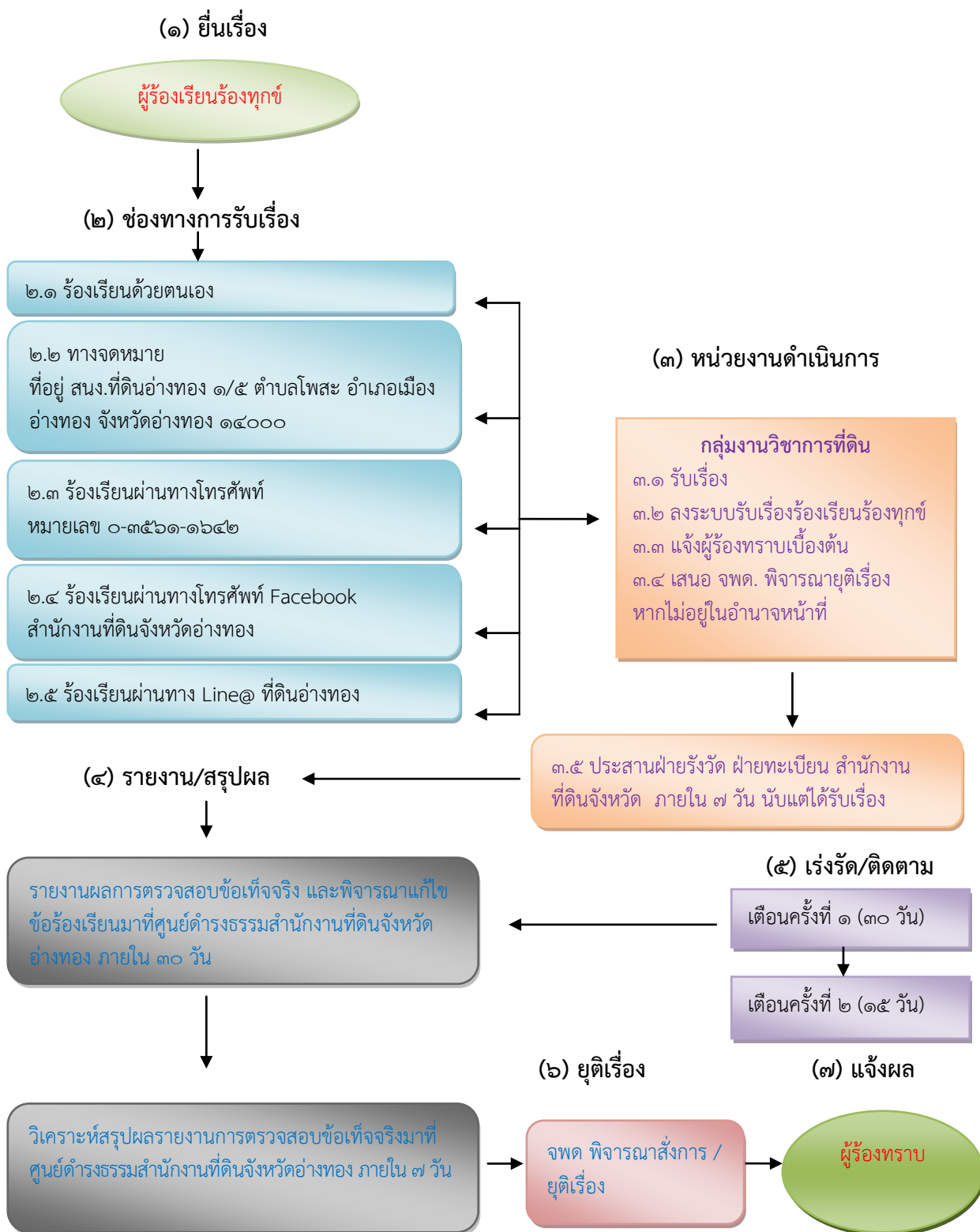
(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหา และเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมี หนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับ ข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไข แล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นานผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้ง แจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการ ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

บทที่ ๓

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

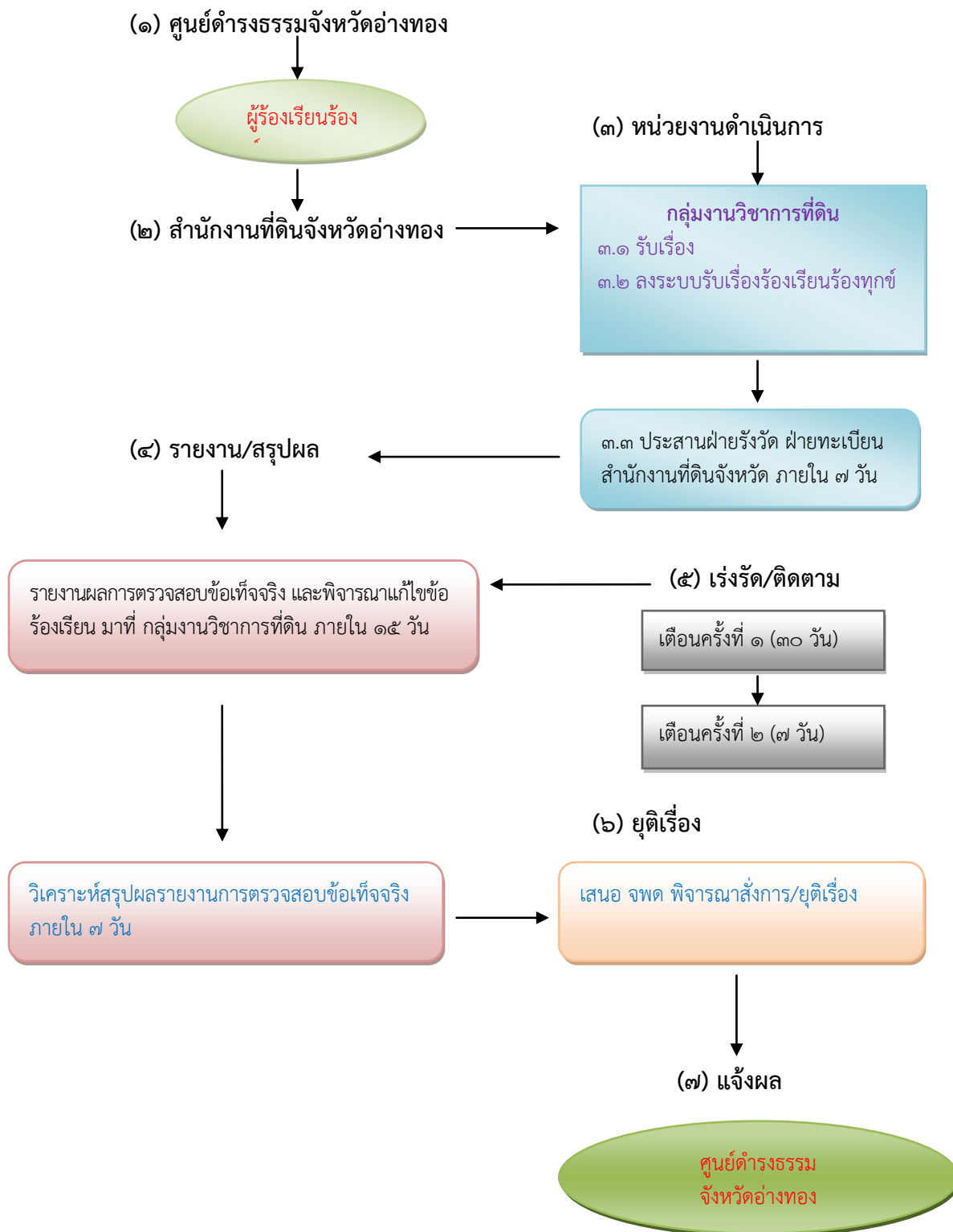
๓.๑ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



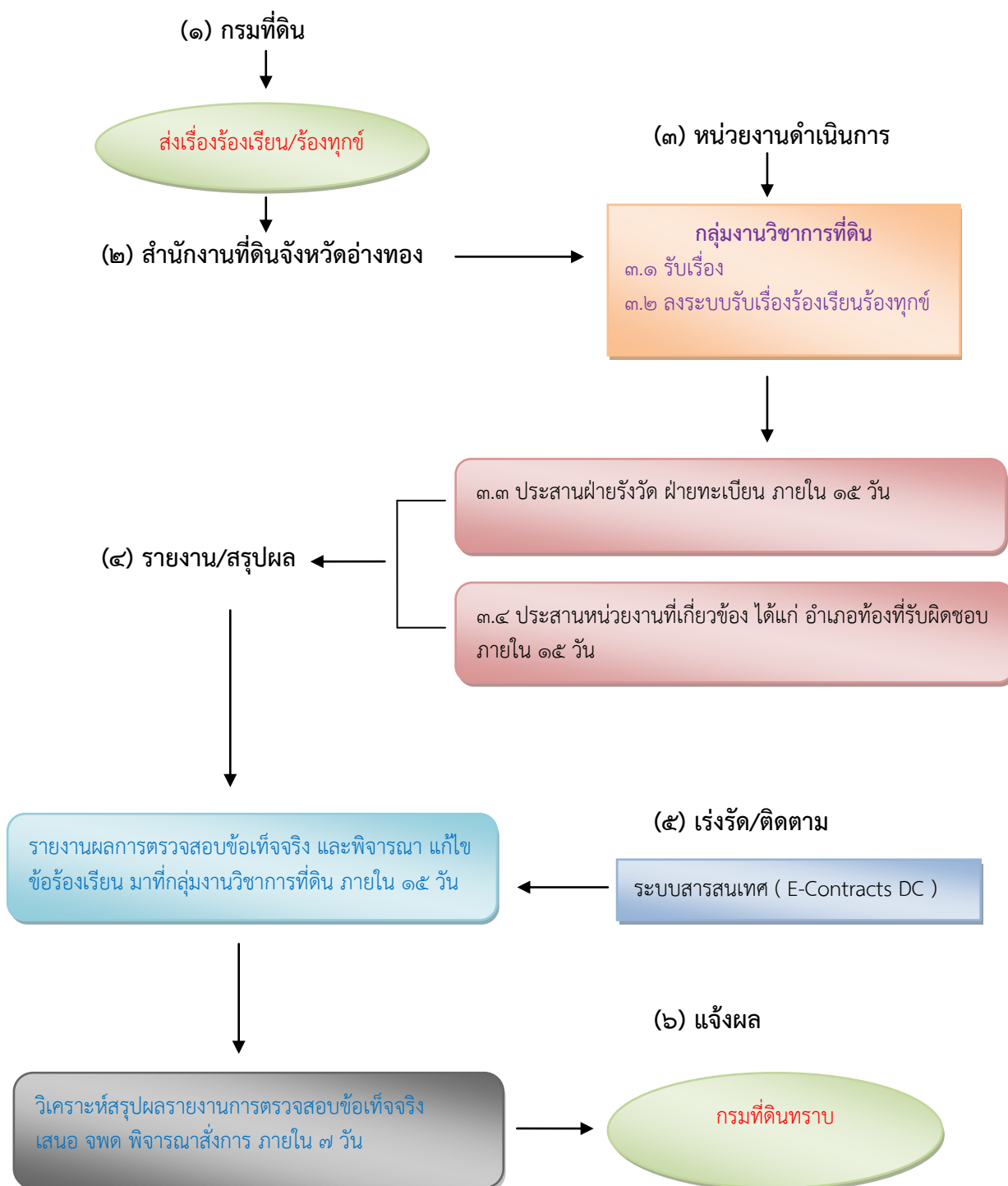
๓.๒ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๓.๓ ร้องเรียนต่อกรมที่ดิน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๓.๔ มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

๓.๔.๑ (โทรศัพท์ตั้งไม่เกินสามครั้ง) สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม ชื่อ-สกุล รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

๓.๔.๒ ไม่ทราบ ดิฉัน/ผม เรียนสายอยู่กับคุณอะไรค่ะ/ครับ

๓.๔.๓ ต้องการสอบถามข้อมูลเรื่องใดค่ะ/ครับ

๓.๔.๔ ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการให้ติดต่อกลับค่ะ/ครับ

๓.๔.๕ รับกวนถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ

๓.๔.๖ ขออภัยที่ให้ถือสายรอนานนะคะ/ครับ จากการตรวจสอบข้อมูล.....

◆ กรณีเป็นการสอบถามเรื่องทั่วไปให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง เป็นผู้ตอบคำถาม

◆ กรณีติดตาม/สอบถามเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

- ให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ ภายใน ๓๐ นาที นับแต่รับเรื่องจากผู้ติดต่อ และแจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้ติดต่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังกล่าวทราบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายต่างๆ ทำการตรวจสอบข้อมูล และให้ไปอธิบายทำความเข้าใจกับผู้ติดต่อภายใน ๓๐ นาที นับแต่ได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

- เมื่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ อธิบายทำความเข้าใจกับผู้ติดต่อเรียบร้อยแล้ว ให้โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ให้ทราบผลการดำเนินการเรื่องดังกล่าวภายใน ๑ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

- เมื่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ได้รับแจ้งจากฝ่ายต่างๆ แล้ว ให้ติดต่อกลับไปยังผู้ติดต่อ เพื่อสอบถามความพึงพอใจ และสอบถามว่ามีความประสงค์จะดำเนินการเรื่องอื่นๆ อีกหรือไม่

- กรณีผู้ติดต่อมีความประสงค์จะร้องเรียนให้รับเรื่องดังกล่าวไว้ แล้วส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน (ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง) เสนอเรื่องให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง (ประธานกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง) พิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียน ต่อไป

๓.๔.๗ ข้อมูลที่ได้รับครบถ้วนไหมค่ะ/ครับ

๓.๔.๘ ไม่ทราบว่า.....ต้องการสอบถามข้อมูลด้านอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ

๓.๔.๙ ขอบขอบคุณค่ะ/ครับ

หมายเหตุ ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและแจ้งกลับให้ผู้ติดต่อทราบ สามารถปรับเวลาได้ตามความเหมาะสม หากข้อเท็จจริงมีความยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้ ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบในทันที

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

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

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย 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 ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

หน้า ๓

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

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) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

หน้า ๔

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นับวาระหนึ่ง วาระสอง และวาระสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

หน้า ๕

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

หน้า ๖

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

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

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบคนละให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบคนละให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

หน้า ๘

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

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

หน้า ๘

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒

การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓

การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดปล่อยทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

หน้า ๕

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

หน้า ๑๐

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

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 ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว 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

ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

หน้า ๙

เล่ม ๑๓๑ ตอนพิเศษ ๑๓๘ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว 9581



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

ถนนแจ้งวัฒนะ กทม. ๑๐๒๑๐

๑พ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่าในปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างๆ ได้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์หลายช่องทาง ทำให้ปริมาณการร้องเรียน/ร้องทุกข์มีจำนวนมากขึ้น แต่การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นที่ยุติกลับล่าช้า ซึ่งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของกรมที่ดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนให้แก่ประชาชน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยกำหนดระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางต่างๆ เป็นตัวชี้วัดที่ ๗ มีน้ำหนักร้อยละ ๕ ดำเนินการจนได้ข้อยุติภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๓

ดังนั้น กรมที่ดินจึงขอวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนจนได้ข้อยุติ ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ

/ ๕. เรื่องร้องเรียน..

- ๒ -

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
๗. เรื่องที่เป็นปัญหาต้องดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ เช่น คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาคารกุกที่ดินของรัฐ คณะอนุกรรมการ อำน แปล ดีความภาพถ่ายทางอากาศ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

ให้ถือว่าเป็นเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้ ขอให้จังหวัดเร่งรัดติดตามให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งพิจารณาแล้วอยู่ในหลักเกณฑ์ดังกล่าว สรุปข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นรายงานกรมที่ดินเพื่อพิจารณายุติเรื่องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ดินทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายอนุวัฒน์ เมธีวิมลวุฒิ)

อธิบดีกรมที่ดิน

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๐ - ๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๐๑ - ๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : rongtook@dol.go.th

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๕๒๗.๓ / ว ๘๘๗๗



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๔ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง คำสั่งกรมที่ดินที่ ๓๕๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ

ตามที่ กรมที่ดินได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน เพื่อปรับบทบาทการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปในเชิงรุกและสามารถ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนได้อย่างจริงจัง ทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนสามารถลดและขจัดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นที่ยุติโดยรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินในรายการเดินทางหน้าประเทศไทยตามรอยพ่อ : สำนักงานที่ดินยุคเทคโนโลยีประเทศไทย ๔.๐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินจะมีหน้าที่ในการติดตามแก้ไขปัญหา รวมถึงการออกพื้นที่เพื่อไปแก้ไขปัญหาในบางเรื่องด้วย นั้น

กรมที่ดินได้พิจารณาเห็นว่า การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของบางจังหวัดยังเป็นไปโดยล่าช้าไม่สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็วและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ สนองตอบนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑ การดำเนินการสະສາງเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ให้จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสະສາງและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปลดปล่อยทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒ มาตรการเร่งรัดติดตามผล

(๑) ให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานผลให้กรมที่ดินทราบภายในกำหนดเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ก็ให้รายงานผลความคืบหน้าให้กรมที่ดินทราบด้วย

(๒) ให้จังหวัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อทราบจำนวนงานค้างที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

(๓) หากจังหวัด...

- ๒ -

(๓) หากจังหวัดไม่รายงานผลให้กรมที่ดินทราบภายในกำหนดตามข้อ (๑) กรมที่ดินจะมีหนังสือเตือน ๒ ครั้ง เดือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วัน เดือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากครบกำหนด ๑๕ วันหลังจากการเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานผลอีก กรมที่ดินโดยศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินจะมอบหมายผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน พร้อมชุดปฏิบัติการในพื้นที่ออกปฏิบัติการเพื่อเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

ทั้งนี้ ในการเตือนดังกล่าว กรมที่ดินจะพิจารณาถึงความยากง่ายและความจำเป็นเร่งด่วนของเรื่องที่จะดำเนินการประกอบการพิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายประทีป กิริติเรขา)
อธิบดีกรมที่ดิน

ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๖๗๘ - ๘๐

โทรสาร. ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๐๗

ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๗๓๒๐๕



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติการใช้งานระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E - Contacts DC)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานข้อมูล จำนวน ๒ ฉบับ

ด้วยกรมที่ดินได้จัดทำโครงการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E - Contacts DC) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดการกระบวนการดำเนินงานในการเป็นศูนย์กลางการบูรณาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนตามภารกิจด้านที่ดินและเรื่องเพิกถอนหรือแก้ไขตามมาตรา ๖๑ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน โดยพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และจัดทำระบบการจับข้อมูลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นหมวดหมู่และเข้าถึงได้ง่ายเพื่อความสะดวกในการค้นหา ตรวจสอบความซ้ำซ้อน และติดตามผลการดำเนินการ

ในการนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องเพิกถอนหรือแก้ไขตามมาตรา ๖๑ แห่งประมวลกฎหมายที่ดิน มีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กรมที่ดินจึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน (E - Contacts DC) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานระบบ ฯ ดังกล่าวได้ที่เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน http://www.dolg.go.th/dol_complain/Pages/default.aspx หัวข้อ “ คู่มือการใช้งานระบบ E - Contacts DC ” ทั้งนี้ ขอให้ตรวจสอบความมีอยู่จริงของเอกสารงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับฐานข้อมูลและสถานะของเรื่องร้องเรียนในระบบ E - Contacts DC ให้ถูกต้องตรงกัน ในกรณีที่พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน (เอกสาร) ดำเนินการ แต่ไม่มีรายการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวในระบบ E - Contacts DC หรือในกรณีที่มียุทธการเรื่องร้องเรียนในระบบ E - Contacts DC แต่ไม่มีเรื่อง (เอกสาร) ดำเนินการให้รวบรวมข้อมูล เสร็จแล้วรายงานให้กรมที่ดินทราบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้สำนักงานที่ดินจังหวัดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(นายประยูร รัตนเสถียร)

อธิบดีกรมที่ดิน

ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๖๗๕-๘๑

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๔๐๐๗



คำสั่งกรมที่ดิน
ที่ ๕๒๖๒ / ๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร
ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด และมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด

ด้วยกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ
ของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวบรรลุผล และเกิดกลไกในการสร้างระบบ
การบริการประชาชนที่ดี กรมที่ดินจึงมีคำสั่ง ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและแก้ปัญหา
ให้กับประชาชนตามนโยบายดังกล่าว ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา/
ส่วนแยก สำนักงานที่ดินอำเภอ

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ดังนี้

๒.๑	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด	ประธานกรรมการ
๒.๒	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา/ส่วนแยก	รองประธานกรรมการ
๒.๓	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน	กรรมการ
๒.๔	หัวหน้าฝ่ายรังวัด	กรรมการ
๒.๕	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๒.๖	เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอ	กรรมการ
๒.๗	ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด
- (๒) กำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงาน และช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ให้สามารถแก้ปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว
- (๓) เชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณาหรือชี้แจงแสดงความเห็นหรือให้ข้อมูล
ต่อคณะกรรมการ
- (๔) แต่งตั้งคณะทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดและปฏิบัติการอื่นตามที่
ได้รับมอบหมาย

- ๒ -

๓. มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานที่ดินจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายศิริพงษ์ ห่านตระกูล)

อธิบดีกรมที่ดิน



คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ที่ ผ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ตามที่จังหวัดอ่างทองได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเรื่องและติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ และแจ้งให้ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวโดยเคร่งครัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ข้อยุติโดยเร็ว นั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง เพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในกรณีเร่งด่วน โดยให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการลงพื้นที่ในการสั่งการ และติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในกรณี เร่งด่วน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| ๑. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน | คณะกรรมการ |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายทะเบียน | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายรังวัด | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | คณะกรรมการ |
| ๖. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวิชาการที่ดิน | คณะกรรมการ และเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
 ๒. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
 ๓. ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่ยุติ
 ๔. รายงานผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทองทราบ
 ๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทองมอบหมาย
- และหากต้องประสานงานกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อบูรณาการข้อมูลในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

ให้พิจารณาประสานข้อมูลผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ หรือ LINE official Account

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายเลิศชัย สกลเสาวภาคย์)
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง



คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ที่ ๙ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ตามที่จังหวัดอ่างทองได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเรื่องและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ และแจ้งให้ดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวโดยเคร่งครัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ข้อยุติโดยเร็ว นั้น

เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงเห็นควรแต่งตั้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในกรณีเร่งด่วน โดยให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการลงพื้นที่และติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในกรณีเร่งด่วน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------|
| ๑. หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน | หัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนหรือผู้แทน | ชุดปฏิบัติการ |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายรังวัดหรือผู้แทน | ชุดปฏิบัติการ |
| ๔. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวิชาการที่ดิน | ชุดปฏิบัติการ/เลขานุการ |
- มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วน และเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

๒. ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด หรือหัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน ใช้ดุลยพินิจพิจารณาประสานสั่งการให้ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วออกปฏิบัติหน้าที่

๓. ประสานการปฏิบัติงานร่วมกับอำเภอ ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อระงับเหตุข้อพิพาทแก้ไขปัญหาฉุกเฉินตามข้อ ๑ และหากต้องประสานงานกับภาคส่วนต่างๆ เพื่อบูรณาการข้อมูลในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ให้พิจารณาประสานข้อมูลผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ หรือ LINE official Account

๔. พื้นที่ปฏิบัติการ : ให้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง

๕. รายงานผลการปฏิบัติการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง/กรมที่ดินทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายเลิศชัย สกลเสาวภาคย์)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

บันทึกคำร้องทุกข์

วันที่.....
วันที่.....
เวลา.....

วันที่ / /

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม.....

ประเภทเรื่อง ☐ ได้รับความเดือดร้อน ☐ ขอความช่วยเหลือ ☐ ขอความเป็นธรรม
☐ ปัญหาที่อยู่อาศัย / ที่ดิน ☐ แจ่งเบาะแส ☐ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
☐ หนี้สิน ☐ ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

ID Line..... E-mail

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน □□□□□□□□□□□□□□

หน่วยงานที่กรอกรับ/ผู้กรอกรับ

เลขที่.....หน้าที่.....ตrockขอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รายละเอียด

วัตถุประสงค์

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

ลงชื่อ

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เบอร์โทรติดต่อ