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 ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 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 และมอบหมายให้ข้าราชการ
  ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด
- คำสั่งสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ที่ ๘ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม.....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 และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ให้งานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

เพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทองดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาการร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียทราบแนวทางของทางราชการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือ

เป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยแหลือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๓.๒ เรื่องร้องเรียนขอความอนุเคราะห์ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานในอำนาจหน้าที่

๓.๓ ร้องเรียนเร่งรัดให้ปฏิบัติการในอำนาจหน้าที่

๓.๔ ร้องเรียนขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่

๓.๕ ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓.๖ เป็นเรื่องร้องเรียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

ทั้งนี้ ไม่ใช่กรณีขอคำแนะนำ ขอคำปรึกษา กรณีทั่วๆไป

บทที่ ๒

ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้ขอ หมายความถึง 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 ส่วนราชการและหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม 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 หมายความครอบคลุมข้อเสนอแนะ/ 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 เวปไซต์ต่างๆ

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 หากผู้ร้องปฏิเสธการให้ข้อมูลควรกล่าวขอโทษและรีบจบการสนทนา

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ พร้อมสอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๒) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๓) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๔) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ได้ทันทีให้รับเรื่องร้องเรียนไว้ 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) ผู้ร้องร้องเรียน/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 มีเหตุมีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

๔.๓.๒ ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่า ทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓.๓ ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือ มาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูด ไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจมำนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

๔.๓.๔ ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ 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 ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็น ข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มี ข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความเอาใจใส่ ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟัง เหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วม เจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือ เรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถ ดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของ ผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

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

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง 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 าร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความส าคัญหรือมอบหมายให้ ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่ก าหนด (๓๐ วัน)

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการ พิจารณาของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

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

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

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

(๒.๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบก าหนด ๓๐ วัน

(๒.๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบก าหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับ การเตือนครั้งที่ ๑ การเตือนครั้งที่ ๒

(๒.๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบก าหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับ

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

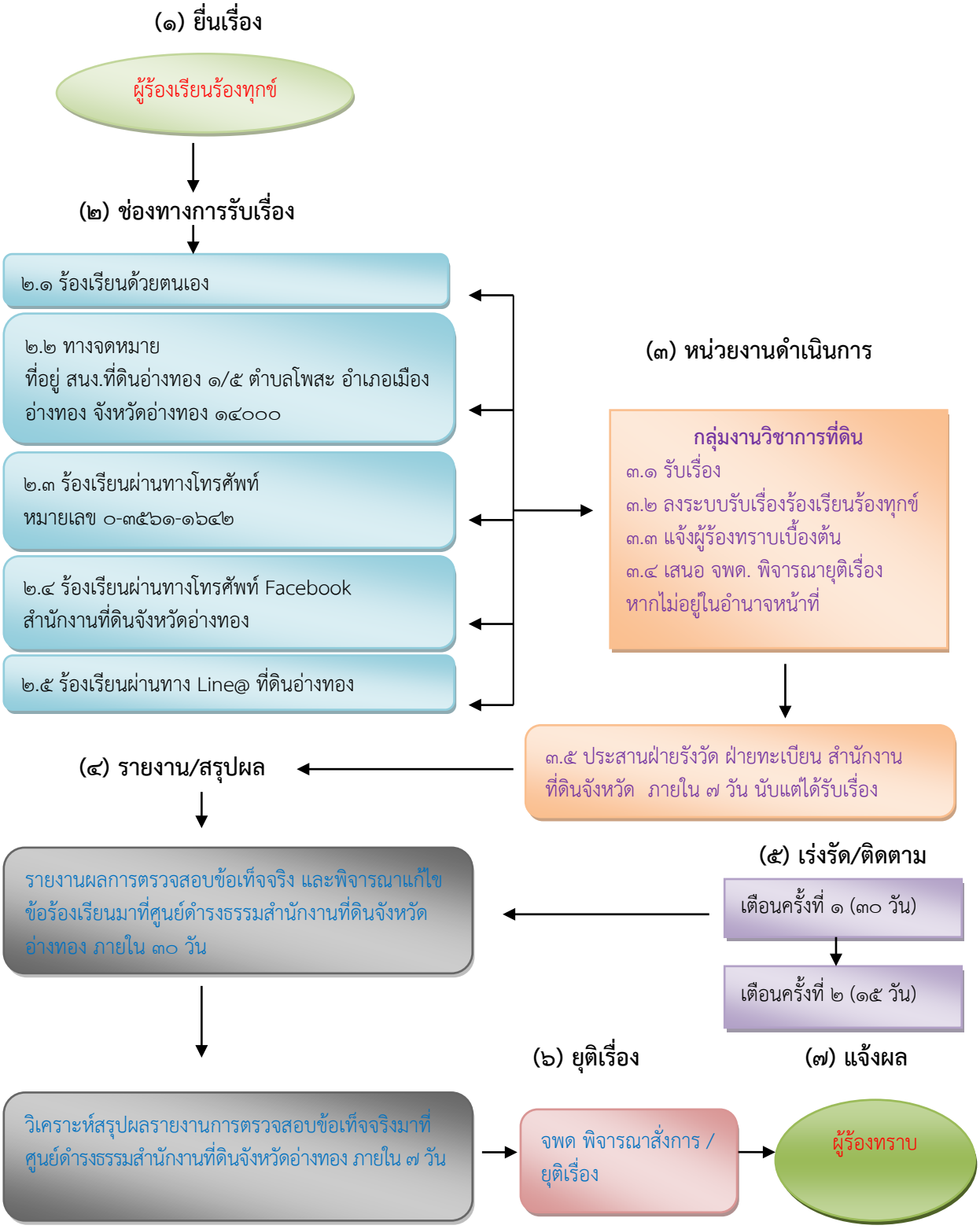
(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหา และเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมี หนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ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

บทที่ ๓

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

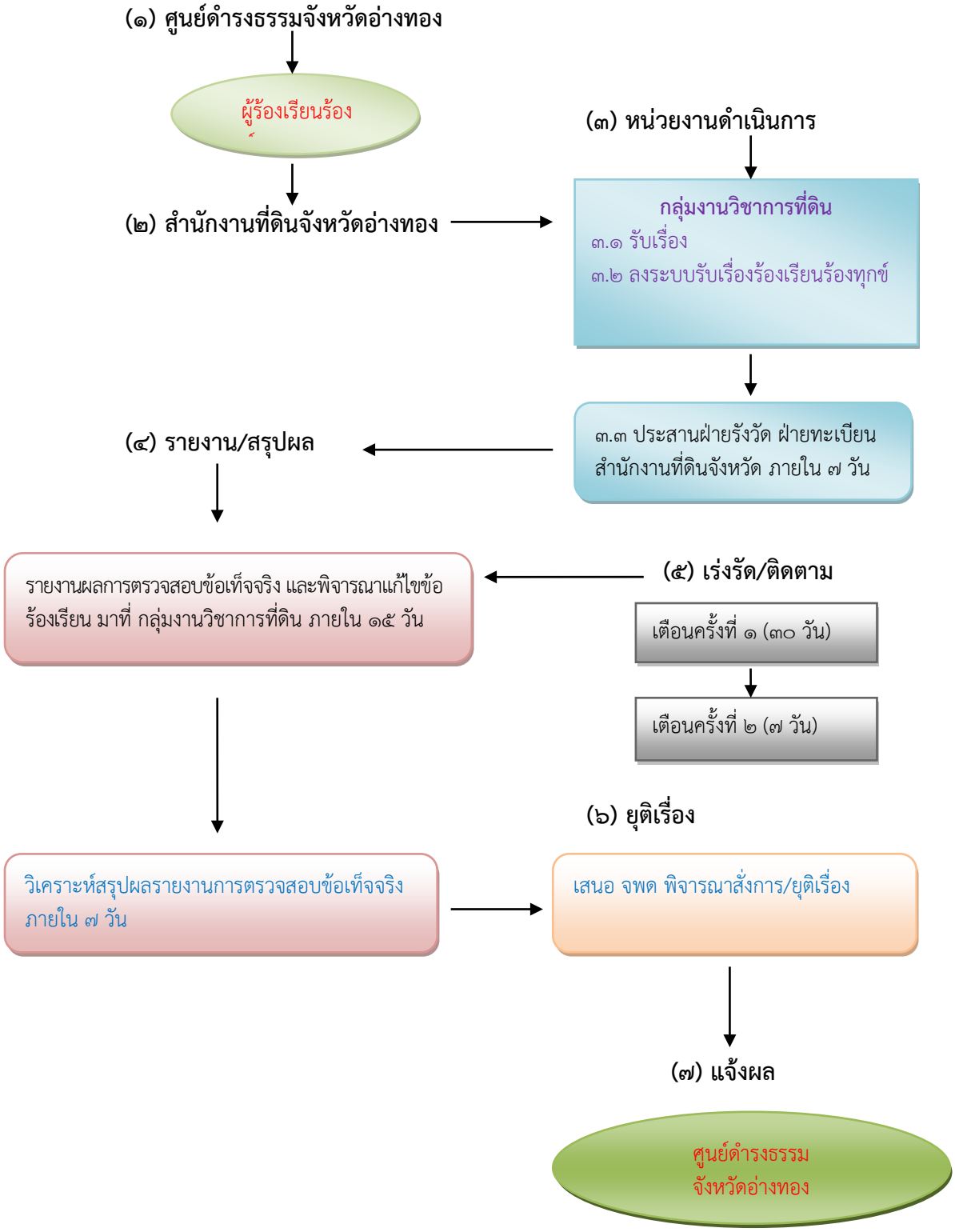
๓.๑ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



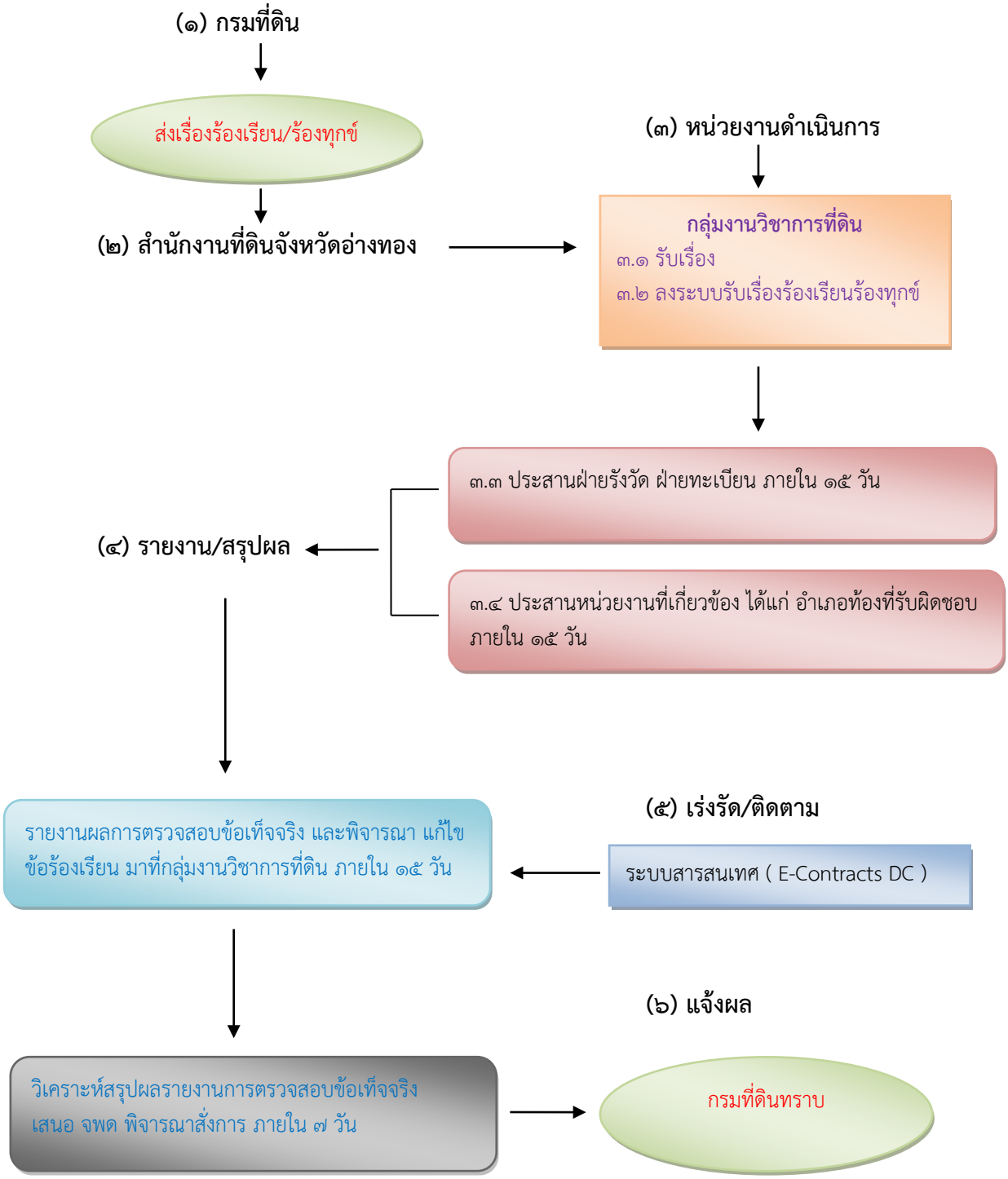
๓.๒ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๓.๓ ร้องเรียนต่อกรมที่ดิน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๓.๔ มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดอ่างทอง

๓.๔.๑ **(โทรศัพท์ดังไม่เกินสามครั้ง)** สวัสดีค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม ชื่อ-สกุล รับสาย ยินดีให้บริการ ค่ะ/ครับ

๓.๔.๒ ไม่ทราบ ดิฉัน/ผม เรียนสายอยู่กับคุณอะไร ค่ะ/ครับ

๓.๔.๓ ต้องการสอบถามข้อมูลเรื่องใด ค่ะ/ครับ

๓.๔.๔ ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการให้ติดต่อกลับ ค่ะ/ครับ

๓.๔.๕ รบกวนถือสายรอสักครู่ ค่ะ/ครับ ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลให้ ค่ะ/ครับ

๓.๔.๖ ขออภัยที่ให้ถือสายรอนานนะค่ะ/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 ไม่ทราบว่าคุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลด้านอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ

๓.๔.๙ ขอบคุณค่ะ/ครับ

<u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อมูลและแจ้งกลับให้ผู้ติดต่อทราบ สามารถปรับเวลาได้ตามความเหมาะสม หากข้อเท็จจริงมีความยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้ ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบในทันที

ภาคผนวก

หน้า ๑
เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๙ 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" หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

"ส่วนราชการ" หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

"คณะกรรมการประจำกระทรวง" หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

"ปลัดกระทรวง" หมายความรวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

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

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวรรคหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ 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 พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน