คู่มือปฏิบัติงาน

(WORK MANUAL)

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดสุโขทัย

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ทำให้การปฏิบัติราชการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนของจังหวัดสุโขทัยสามารถดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

สารบัญ

หน้า

คำนำ

1. วัตถุประสงค์..... ๑

2. บทบาทและอำนาจหน้าที่..... ๑

3. ช่องทางการเข้าถึงบริการ..... ๑

4. ขอบเขต..... ๒

5. คำจำกัดความ..... ๒

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ..... ๔

7. ตัวชี้วัดที่สำคัญ..... ๔

8. หน้าที่ความรับผิดชอบ..... ๔

9. กระบวนการปฏิบัติงาน..... ๕

10. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย..... ๖

11. มาตรฐานงาน..... ๗

12. ข้อตกลงระดับการให้บริการ..... ๙

ภาคผนวก ๑๑

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบตามขั้นตอน

๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานเดียวกันในการจัดการข้อร้องเรียน และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

๒. บทบาทและอำนาจหน้าที่ (ภารกิจ ๗ มิติ)

๒.๑ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒.๒ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๒.๓ ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้อง รวดเร็วแก่ประชาชน

๒.๔ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๒.๕ ให้บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อให้ส่วนราชการ หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ

๒.๖ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว)

๒.๗ ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กระทรวงมหาดไทยหรือผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัยมอบหมาย

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย ชั้น ๑

๓.๒ โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โทรฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๓ โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย หมายเลข ๐ ๕๕๖๑ ๖๐๕๓ หรือ ๐ ๕๕๖๑ ๐๐๒๒

๓.๔ ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำธรรมจังหวัดสุโขทัย ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย (อาคาร ๑) ชั้น ๑ ถนนนิกรเกษม ตำบลธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐

๓.๕ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sukhothai.drt@gmail.com

๓.๖ Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๓.๗ LINE official ศูนย์ดำธรรมจังหวัดสุโขทัย : @๙๕๑bgttm

๓.๘ เว็บไซต์กระทรวงมหาดไทย https://damrongdham.moi.go.th/

๓.๙ แอพพลิเคชัน MOI๑๕๖๗

๓.๑๐ ช่องทางบูรณาการกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ หรือแอพพลิเคชัน ทางรัฐ

๔. ขอบเขต

แนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ใน ๑๐ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอน การรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้องหรือหน่วยงาน

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย ผ่านทาง ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๕.๒ **ผู้ร้องทุกข์** หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทน ผู้ร้องทุกข์ด้วย

๕.๓ **คำร้องทุกข์** หมายถึง คำร้องที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และหมายความรวมถึง คำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย ซึ่งส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

๑) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็น การมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

๕.๔ **กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อย ในกรณีทั่วไป

ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่น ประเด็น ที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม ฯลฯ

๕.๕ **กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน** หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน

๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล

๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน

๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรอง และเสนอความเห็นด้านกฎหมาย

๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง

๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย

๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

๘) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

๙) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๕.๖ **บัตรสนเท่ห์** หมายถึง คำร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนกล่าวโทษผู้อื่น โดยที่ไม่ได้ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ตามนัยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑

๕.๗ **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้มาปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๕.๘ **การดำเนินการจนได้ข้อยุติ** ได้แก่

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๕.๙ **การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ กรณีรวมเรื่องและระงับเรื่อง**

๑) การรวมเรื่อง ใช้ในการณีที่มีการร้องทุกข์ซ้ำซ้อนในประเด็นเดิมหลายครั้งและได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และเรื่องที่เคยดำเนินการระงับเรื่องแล้ว

๒) การระงับเรื่อง ใช้ในกรณีที่พิจารณาเรื่องที่ติดต่อแล้วเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการ ได้ดังนี้

- คำร้องทุกข์ที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- การแสดงความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ร้อง
- คำร้องขาดรายละเอียดและไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้
- คำร้องที่ผู้ร้องมีลักษณะพิเศษ/ไม่มีประเด็นร้องเรียนที่ชัดเจน
- คำร้องที่มีลักษณะพ้นวิสัย/ขอเผื่อได้
- คำร้องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ
- คำร้องกรณีหมิ่นพระบรมเดชานุภาพหรือมีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศ

ทั้งนี้ การมอบอำนาจให้พิจารณารวมเรื่องหรือระงับเรื่อง เป็นไปตามมาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในภาคผนวก

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประชาชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๗. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๕

๘. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๘.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๘.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

๘.๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุโขทัย เป็น “กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย” และเป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย เป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่งงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหาพร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๘.๔ ข้าราชการ ลูกจ้าง สังกัดสำนักงานจังหวัดสุโขทัย เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๑ คน

๒. นิติกร จำนวน ๑ คน

๓. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน ๒ คน

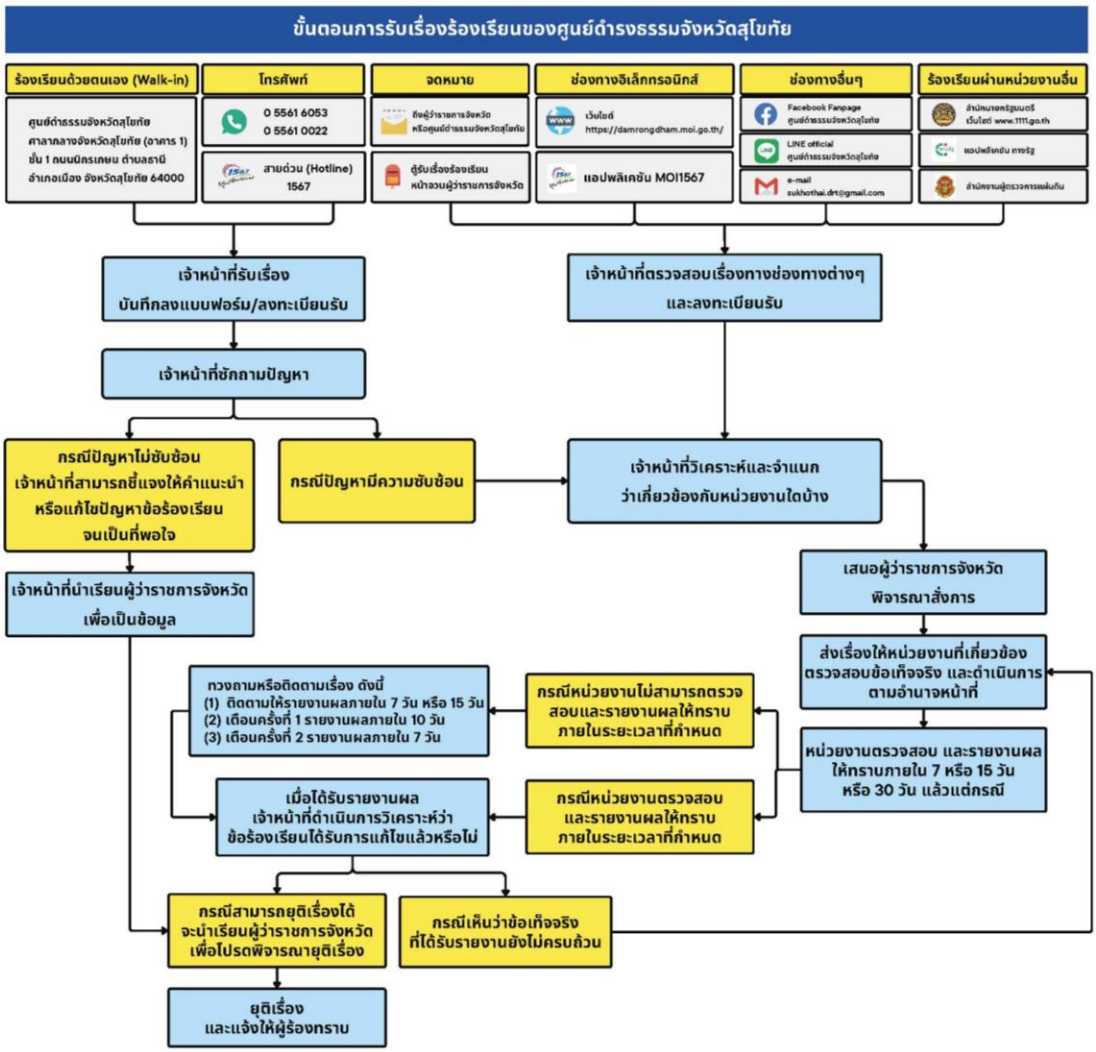
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๔ คน

๕. เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสุโขทัย

- นิติกร (สคบ.) จำนวน ๑ คน
- เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน (สคบ.) จำนวน ๑ คน

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำและให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุโขทัย

๙. กระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย



๑๐. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑๐.๑ ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๑๐.๒ ให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

(๑) พิจารณากลั่นกรองเรื่อง

(๒) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องโดยตรงหรือแจ้งหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯ รองผู้ว่าราชการจังหวัดฯ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่ละกรณีหรือตามสภาพปัญหา/สภาพของกลุ่มมวลชน

(๓) ประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(๔) จัดทำหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เสนอหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อลงนาม แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผล

๑๐.๓ การติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน มีขั้นตอน ดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/ยังไม่ได้รายงานในแต่ละวัน

(๒) โทรศัพท์ประสานให้หน่วยงานเร่งดำเนินการ

(๓) จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เสนอหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ ลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน โดยกำหนดให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

(๔) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ (กรณีตรวจสอบพบว่ามีเรื่องที่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และครบกำหนดรายงานแล้ว แต่ศูนย์ดำรงธรรมฯ ยังไม่ได้รับรายงาน) ให้จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เสนอหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ ลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน โดยกำหนดให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

(๕) ภายหลังที่แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานให้บันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๑๐.๔ การสรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

จัดทำบันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลการตรวจสอบหรือผลการรายงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยให้เสนอผ่านหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรม หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุโขทัย รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย ผู้ว่าราชการจังหวัดสุโขทัย

๑๐.๕ การสรุปรายงาน/เหตุการณ์ประจำวัน

ให้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดสุโขทัย และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ กำหนด

๑๑. มาตรฐานงาน

๑๑.๑ **มาตรฐานระยะเวลา** วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทาง ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ/ กระบวนงานย่อย	ระยะเวลาการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ที่กำหนด
๒. โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุโขทัย	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. จดหมาย	๓ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางจดหมาย ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๖. Facebook	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Facebook ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๗. Line Official	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Line Official ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

ช่องทางการให้บริการ/ กระบวนงานย่อย	ระยะเวลาการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๘. เว็บไซต์กระทรวงมหาดไทย	๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กระทรวงมหาดไทยที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๙. แอพพลิเคชั่น MOI๑๕๖๗	๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอพพลิเคชั่น MOI๑๕๖๗ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๑๐. ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (บูรณาการกับศูนย์บริการประชาชน) และแอพพลิเคชัน ทางรัฐ	๓ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ที่กำหนด
เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องไว้และลงรับบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ฐานข้อมูล **สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ :** เจ้าหน้าที่ได้แจ้งส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรือชี้แจง/ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์		

๑๑.๒ **มาตรฐานในเชิงคุณภาพ** วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในทุกช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๑๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ

เพื่อเป็นการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยจึงกำหนดข้อตกลงการให้บริการ ดังนี้

งานที่ให้บริการ : การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย สำนักงานจังหวัดสุโขทัย

ขอบเขตการให้บริการ :

ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำธรรมจังหวัดสุโขทัย ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย (อาคาร ๑) ชั้น ๑ ถนนนิกรเกษม ตำบลธานี อำเภอเมืองจังหวัดสุโขทัย	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ (โทรฟรี)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๔. จดหมาย	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ *	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. Facebook *	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๗. Line Official *	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๘. เว็บไซต์กระทรวงมหาดไทย *	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๙. แอพพลิเคชั่น MOI๑๕๖๗ *	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๑๐. ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ * (บูรณาการกับศูนย์บริการประชาชน) และแอพพลิเคชัน ทางรัฐ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

* **หมายเหตุ** ช่องทางการให้บริการตามข้อ ๕. – ๑๐. เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเรื่อง ร้องทุกข์ในวันและเวลาราชการ

ข้อกำหนดการให้บริการ :

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ :

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยหมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรดิตถ์ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์ :

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ :

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย ผ่านช่องทาง 10 ช่องทาง หรือสำนักงานจังหวัดสุโขทัย ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย ชั้น ๒ ถนนศรีอินทราทิตย์ ตำบลธานี อำเภอเมืองสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

ภาคผนวก

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔๐ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้งาน “ศูนย์ดำรงธรรมเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์” นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมถึงปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินและฟื้นฟูระบบคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้พร้อมรับต่อการเป็นกลไกการขับเคลื่อนให้เกิดผลการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครองเป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจนและอย่างเป็นระบบครบวงจร

๒. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย (www.mahadthai.com) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗ จะต้องมีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้การได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนา ฝึกฝน บุคลากร ผู้รับผิดชอบให้สับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

/ ๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรม ...

๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการระบบปรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

๔. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาท และผลการดำเนินงาน อย่างกว้างขวางโดยขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาป้ายประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะดีรับมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕ , ๕๐๙๙๔
โทรสาร. ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย ให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้ดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกระทรวงมหาดไทย จึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควรต่อไป

/๒.กรณีเป็นเรื่อง...

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้พิพากษาหรือคำสั่งคดี

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญา และมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป ก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวน หรือต้นสังกัดให้คำแนะนำช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่อำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย และได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม ตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจหรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการเกินอายุความหรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

/๙. ให้ผู้บังคับบัญชา...

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรค ก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศเสียสละเวลาและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ หรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหาหรือปล่อยปละละเลยจะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

มานิต วัฒนเสน

(นายมานิต วัฒนเสน)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักราชเลขาธิการ ที่ รล ๐๐๐๕.๑/๙๑๘๓ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๔๘ จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า ในการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ หรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักราชเลขาธิการ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยขอให้พิจารณาในประเด็น ดังนี้

๑. ผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่มีผลประโยชน์อื่นแอบแฝง เป็นต้น

๒. จังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ หากจังหวัดมีแผนงานรองรับอยู่แล้ว สำนักราชเลขาธิการจักได้ไม่ดำเนินการซ้ำซ้อนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ
(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗
๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ซึ่งสำนักราชเลขาธิการให้จังหวัดพิจารณาในประเด็นว่า ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ นั้น

สำนักราชเลขาธิการ ได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๔๙ ณ สำนักงานราชเลขาธิการ โดยมีผลการประชุมสรุปได้ว่า

๑. เนื่องจากที่ผ่านมาการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆที่สำนักราชเลขาธิการสอบถามไปยังจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลล่าช้า ที่ประชุมจึงมีมติให้ลดประเด็นในการรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาให้เหลือเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาเป็นผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น มีตัวตนจริง ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่ได้เป็นพวกมีผลประโยชน์แอบแฝง

๒. ให้จังหวัดตอบเรื่องฎีกามายังสำนักราชเลขาธิการภายใน ๑๕ วันทั้งนี้สำนักราชเลขาธิการจะได้รวบรวมทำเป็นบัญชีฎีกาทั้งหมดและส่งให้กระทรวงมหาดไทยติดตามเรื่องต่อไป

๓. ให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินการโครงการพร้อมภาพถ่ายไปยังสำนักราชเลขาธิการทุกไตรมาส(๓ เดือน)จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบูรณ์ โดยสำนักราชเลขาธิการจะรวบรวมบัญชีฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้กระทรวงมหาดไทย เร่งรัด ติดตามรายงานผลจากจังหวัดต่อไป

/ จึงเรียนมาเพื่อ ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดหาก ส่วนราชการใดไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งอุปสรรค ข้อขัดข้องให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)
หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร. ๐ ๒๒๒๑ ๒๘๙๓ (มท) ๕๐๔๕๔

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๗๒๗๐



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว.๒๒๐๘ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณากรณี ประชาชนขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ โดยให้ถือว่าเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ที่จังหวัดจะต้องเร่งดำเนินการพิจารณา ให้ความช่วยเหลือและแก้ไข พร้อมทั้ง ให้ตอบเรื่องฎีกามายังสำนักราชเลขาธิการ ภายใน ๑๕ วัน นั้น

สำนักงานองคมนตรี ได้ประชุมร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ เพื่อพิจารณา และกำหนดแนวทางการปฏิบัติเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ โดยมีพลเอก ไพบูลย์ คุ้มฉายา องคมนตรี เป็นประธานในการประชุม ซึ่งในที่ประชุมได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา ดังนี้

๑. ประเด็นเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเร่งด่วน ที่หน่วยงานจะต้องรับทราบ และนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่

(๑) ความเร่งด่วนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความกดดัน และผลเสียที่จะเกิดหากไม่แก้ไข

(๒) ความถูกต้องเป็นธรรมจะต้องมีให้

(๓) อะไรที่ช่วยได้ ทำให้เกิดความถูกต้อง หรือเกิดผลดี

(๔) อะไรจริง ไม่จริง หรือฎีกาที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล

(๕) ลำดับความเร่งด่วนและประเภทให้ดี

๒. ประเด็นการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด ขอให้ความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

(๑) ขอให้จังหวัดแจ้งผลการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมของผู้ฎีกาตามความเป็นจริงและรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) ในการรายงานผล หากมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ฎีกา เช่น เป็นกลุ่มแกนนำแสวงหาประโยชน์จากการถวายฎีกา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอื่น ให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวประกอบมาด้วย

(๓) บูรณาการความร่วมมือในการประสานการให้ความช่วยเหลือผู้ฎีกาด้านอื่น ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เช่น การประสานกับยุติธรรมจังหวัด เป็นต้น

๓ ให้มีการรายงานผลการดำเนินการ การรายงานถึงปัญหา อุปสรรค หรือเหตุที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับราษฎรได้ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา

จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนด หากส่วนราชการใดไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๐๙
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๒๒๐๙

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ทบทวนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับผู้ลงนามและชนิดหนังสือในการเสนอเรื่อง เพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๘๙๑ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๘/ว(ท) ๒๒๖๒ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐

ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้มีหนังสือที่ นร ๐๕๐๘/ว(ท) ๑๘๘๖ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๗ แจ้งซักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการเสนอเรื่องเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณา ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

บัดนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่าได้หารือร่วมกับสำนักราชเลขาธิการ เพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการเสนอเรื่องเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณา กรณีผู้ลงนามในหนังสือและชนิดของหนังสือ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. กรณีขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาตามกฎหมายหรือระเบียบประเพณี ให้รัฐมนตรี หรือหัวหน้าส่วนราชการระดับปลัดกระทรวงหรือเทียบเท่า หรือรองหัวหน้าส่วนราชการที่รักษาราชการแทน แล้วแต่กรณี เป็นผู้ลงนามในหนังสือขอให้นำความกราบบังคมทูลพระกรุณาดังกล่าว

๒. กรณีส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ แจ้งผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือแจ้งผลการดำเนินการ หรือเสนอข้อมูลข้อคิดเห็น เพื่อประกอบพระราชวินิจฉัยหรือพระราชดำริตามที่สำนักราชเลขาธิการหรือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ขอให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินการ ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงาน หรือรองหัวหน้าส่วนราชการหรือรองหัวหน้าหน่วยงานที่รักษาราชการแทนของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ แล้วแต่กรณี เป็นผู้ลงนาม

๓. ชนิดของหนังสือตามข้อ ๑ และ ๒ ให้จัดทำเป็นหนังสือภายนอกเท่านั้น

รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขอให้แจ้งส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายกฤษฎา บุญราช)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทร. /โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๐๘๒๓ มท.๕๐๓๐๗



ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๘๙๑

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ เมษายน ๒๕๕๗

เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการเสนอเรื่องเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๘/ว(ท) ๑๘๘๖ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๗

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่าในการกราบบังคมทูลพระกรุณาหรือขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ จะต้องมีรูปแบบและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม และเนื่องจากหน่วยงานบางแห่งเสนอเรื่องโดยไม่ผ่านการกลั่นกรองของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ไม่ผ่านกระทรวงเจ้าสังกัดเพื่อพิจารณา หรือจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเสนอความเห็นในรูปแบบของหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ซึ่งไม่เหมาะสม ประกอบกับสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้เคยแจ้งชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ เป็นระยะเวลานานแล้ว บางหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การเสนอเรื่องของส่วนราชการและหน่วยงานที่ต้องนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาตามอำนาจหน้าที่ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อประกอบพระบรมราชวินิจฉัยหรือพระราชดำริ จึงได้ชักซ้อมความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแล ทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติโดยเคร่งครัด โดยมีรายละเอียดตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งให้ส่วนราชการในจังหวัดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายแก่นเพชร ช่วงรังษี)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองกลาง
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๐๑๔๓
๐๘ ๑๙๑๘ ๙๒๒๕
โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๐๘๒๓

หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ตามมติที่ประชุม เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ณ สำนักงานองคมนตรี

ลำดับที่	ประเด็นแนวทางปฏิบัติ
๑	ความล่าช้าของเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา จากกรณีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการแก้ไขการส่งเอกสาร โดยสำนักงานองคมนตรีจะส่งเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ไปยังพื้นที่โดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งสำเนาแจ้งหัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางเพื่อให้รับทราบอีกทางหนึ่งด้วย
๒	กรณีฎีกาที่ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะเวลานานโดยหน่วยงานไม่แจ้งเหตุผลความจำเป็นนั้น ขอให้มีการปรับรูปแบบการทำงานใหม่ โดยจะต้องรายงานความคืบหน้าให้สำนักงานองคมนตรีทราบ เป็นเอกสารทุกเดือน
๓	กรณีฎีกาที่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคดีความหรืออยู่ในชั้นศาล หน่วยงานจะต้องมีการติดตามเป็นระยะ พร้อมรายงานความคืบหน้าให้กับสำนักงานองคมนตรีและผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ทราบด้วย
๔	การช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ต้องตรวจสอบว่าได้มีการช่วยเหลือครบถ้วนทุกหน่วยงานหรือไม่ อีกทั้งการดำเนินงานต้องเป็นไป ตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ ไม่มีกรณีพิเศษ
๕	กรณีขอพระราชทานงบประมาณส่วนพระองค์ เจ้าหน้าที่ต้องลงตรวจสอบในระดับพื้นที่ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นว่าจำเป็นต้องใช้งบประมาณส่วนพระองค์หรือไม่ ทั้งนี้อาจหาผู้มีจิตศรัทธาช่วยเหลือก็ได้
๖	การให้ความช่วยเหลือต้องเป็นการช่วยเหลือระยะยาวและสามารถให้ดำรงชีพอยู่ได้ โดยส่วนราชการ หน่วยงานหรือจังหวัดจะต้องเสนอความเห็น ประกอบการพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งข้อเสนอแนะด้วย
๗	กรณีมีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ขอให้ตรวจสอบขอให้ได้ข้อเท็จจริงให้ได้ว่า เรื่องที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นเรื่องจริงหรือไม่ ผู้ที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกามีความยากจนจริงหรือไม่ ก่อนที่จะให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น เนื่องจากมีบางหน่วยงานได้มอบเงินช่วยเหลือผู้ฎีกา แต่ต่อมาตรวจพบว่าไม่ได้มีฐานะยากจนตามที่ฎีกา
๘	หากส่วนราชการเห็นว่าผู้ฎีกามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แจ้งข้อมูลเท็จ ไม่ยินยอมให้ข้อมูล หรือมีเหตุอันไม่สมควรได้รับความช่วยเหลือให้ยุติความช่วยเหลือได้ทันทีและรายงานให้สำนักงานองคมนตรีทราบ
๙	กรณีผู้ฎีกาไม่มีที่อยู่อาศัยหรือไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรืออาศัยอยู่ในพื้นที่โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลอื่น บุกรุกที่สาธารณะ ป่าสงวนแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ ขอให้ส่วนราชการแนะนำที่อยู่อาศัยหรือที่ดินของรัฐให้ผู้ฎีกาทราบเพื่อเป็นทางเลือกหรือแนะนำทางออกอื่นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

ลำดับที่	ประเด็นแนวทางปฏิบัติ
๑๐	การเข้าถึงแหล่งสวัสดิการพื้นฐานของรัฐ เช่น เงินสงเคราะห์ ทุนการศึกษา บัตรผู้สูงอายุ บัตรประจำตัวคนพิการ เงินช่วยเหลือเด็กในครอบครัว สิทธิรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรชี้แจงสิทธิสวัสดิการให้ราษฎรทราบอย่างชัดแจ้ง เนื่องจากราษฎรอาจขาดความเข้าใจ และเข้าไม่ถึงความช่วยเหลือ พร้อมจัดหาวิธีให้ผู้ฎีกาได้อยู่ในรายชื่อตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอรับความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการมอบความช่วยเหลือในระยะยาวจนกว่าจะดำรงชีพได้ด้วยตนเอง ไม่ใช่การช่วยเหลือเฉพาะหน้าเพียงครั้งเดียว
๑๑	กรณีขอพระราชทานทุนการศึกษา ขอให้ช่วยเหลือทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนจบการศึกษาชั้นสูงสุดของสถานศึกษานั้น ๆ และประสานการจัดหางานให้ทำควบคู่ไปในระหว่างการศึกษาเพื่อสร้างรายได้ รวมทั้งแนะนำการกู้ยืมเงินที่เกี่ยวกับการศึกษา เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างการศึกษา
๑๒	ขอให้หน่วยงานที่ได้รับฎีกาจากสำนักงานองคมนตรี แจ้งเตือนกรณีที่ผู้ฎีกาหรือผู้ที่ผู้ฎีกา ขอพระราชทานความช่วยเหลือได้เสียชีวิต โดยแจ้งให้สำนักงานองคมนตรีทราบโดยเร็ว
๑๓	ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย สำนักงานองคมนตรี จะทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรงพร้อมทั้งแจ้งการประสานงานมายังกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้รับทราบด้วย ทั้งนี้ ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย กำชับผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอในพื้นที่ได้ให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา โดยเฉพาะข้อมูลบุคคลผู้ทูลเกล้าฯ ว่าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริงหรือไม่ มีฐานะยากจนตามที่ได้ร้องเรียนจริงหรือไม่ และมีตัวตนหรือยังมีชีวิตอยู่หรือไม่ เรื่องที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาเป็นความจริงหรือเป็นเรื่องเท็จหรือไม่
๑๔	กรณีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา สำนักงานองคมนตรีจะประสานการปฏิบัติงานเพื่อขอข้อมูลกับนายอำเภอโดยตรง รวมทั้งกรณีที่มีหน่วยงานจากส่วนกลาง เช่น DSI ซึ่งสำนักงานองคมนตรีได้มอบหมายให้ลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่จะต้องมีการประสานขอความร่วมมือนายอำเภอท้องที่ร่วมตรวจสอบด้วยทุกครั้ง



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ มกราคม ๒๕๔๙

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งหลักเกณฑ์ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเพราะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

๒) ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓) ให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วันโดยหากปรากฏว่ามีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔) ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ/กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง/กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้และกรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

/ จึงเรียนมาเพื่อ ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือเป็นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย ให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุจริต ปัจฉิมนันท์

(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๘



ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

เรื่อง บัตรสนเท่ห์

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับรายงานจากศูนย์การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมว่า การที่ทางราชการรับฟังบัตรสนเท่ห์นั้นได้ผลน้อย จากสถิติที่สำคัญไว้ปรากฏว่ามีมูลความจริงเพียง ๓๐ % เท่านั้น และยังมีผลเสียหายที่เกิดขึ้นอีก คือ

๑. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกัน

๒. ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน

๓. ต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน

๔. ทำให้เจ้าหน้าที่เสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๕. เจ้าหน้าที่ไม่กล้าปฏิบัติงานโดยเด็ดขาดเพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์

๖. สนับสนุนให้ประชาชนเป็นคนขลาดไม่กล้าแสดงความจริง

ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้ว เห็นพ้องด้วยในการที่ไม่รับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์รายใดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน จึงควรรับพิจารณาเป็นเฉพาะเรื่องเฉพาะราย และเห็นว่าเนื่องจากบัตรสนเท่ห์นี้มีส่งไปยังกระทรวงทบวงกรมต่างๆหลายแห่ง เมื่อจะไม่รับพิจารณาแล้วก็ควรจะได้มีระเบียบเพื่อถือปฏิบัติแนวเดียวกันทั้งหมด

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาแล้ว เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ ลงมติเห็นชอบด้วย และให้ถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไปตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ

จึงขอยืนยันมาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

(ลงชื่อ) มนูญ บริสุทธิ์

(นายมนูญ บริสุทธิ์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๓๖๒๙



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เพิ่มเติม) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ให้จังหวัดใช้เป็นแนวทางในการพิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กพร. ได้นำเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากำหนดเป็นตัวชี้วัด Agenda Base จำนวน ๒ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๑ เป็นการวัดที่นำจำนวนเรื่องที่ค้างดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๑ (๔ ปี) มาแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขประมาณ ๓ - ๔ ปี ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐและปัญหาที่ดิน กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๐ และ (๒) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการอื่น ๆ ได้แก่เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เรื่องปัญหาความเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลือและเรื่องอื่น ๆ กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๙ สำหรับตัวชี้วัดที่ ๒ เป็นตัวชี้วัดที่นำจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปี ๒๕๖๒ ได้ร้อยละ ๘๒ โดยการรายงานในรอบ ๖ เดือน มีเงื่อนไขว่าต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ส่วนการรายงานในรอบ ๑๒ เดือน ให้นับเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องค้างเก่าและเรื่องที่เข้าใหม่ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติและบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง (เพิ่มเติม) จากแนวทางปฏิบัติที่เคยแจ้งจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ได้ออกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน และขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือปฏิบัติด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจิระ)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) แนวทางการยุติเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และพยานบุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	- ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณี สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือ ผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือ ข้อมูลต่าง ๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อยลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) แนวทางการยุติเรื่องตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตามตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร.

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เดือดร้อนรำคาญ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่น ๆ	๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม,ไกล่เกลี่ยทางอาญา/แพ่ง, ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล,ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓.๑ เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มิได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ	

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย,ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน	๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๓ กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม ๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ	๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

ศูนย์ดำรงธรรม.....

◯ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอ

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

อาชีพ ..... ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

หมายเลขโทรศัพท์ .....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอโดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/๓. ข้าพเจ้ามีคำขอ...

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑ .....

.....

.....

.....

๓.๒ .....

.....

.....

.....

๓.๓ .....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศดธ. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศดธ.มท. ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน ..... แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ .....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ , ๐ ๒๒๒๑ ๓๘๓๗

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"



จังหวัดสุโขทัย

