******

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์/**

**ร้องขอความเป็นธรรม**

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม**

**เทศบาลตำบลนาจะหลวย อำเภอนาจะหลวย**

**จังหวัดอุบลราชธานี**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรมเทศบาลตำบลนาจะหลวย ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรมเทศบาลตำบลนาจะหลวย เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนหรือ “ผู้ร้อง” ได้ข้อยุติโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นทุกประเภททุกรูปแบบ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้รับความเป็นธรรม และเป็นการอำนวยความยุติธรรมเพื่อลดความเลื่อมล้ำในสังคม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการแก่ผู้ร้อง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรมเทศบาลตำบลนาจะหลวย

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาจะหลวย ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๔

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

มาตรฐานงาน ๕

แบบฟอร์ม ๕

จัดทำโดย ๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องขอความเป็นธรรม

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม**

**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาจะหลวย**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม เทศบาลตำบลนาจะหลวย**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลนาจะหลวยจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาจะหลวย ตำบลนาจะหลวย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม เทศบาลตำบลนาจะหลวย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ร้อง มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรมเทศบาลตำบลนาจะหลวย

-๒-

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาจะหลวย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้อง” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องขอความเป็นธรรม เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/หนังสือ/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

-๓-

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ไม่ยุติ

ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลนาจะหลวย

(๑๕ วัน)

๔. ร้องเรียนทาง Facebook

WWW.NACHALUAY.GO.TH

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

045-953-309

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

เทศบาลตำบลนาจะหลวย

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

- ๔ -

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ /ร้องขอความเป็นธรรม ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องขอความเป็นธรรม ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนาจะหลวย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ /ร้องขอความเป็นธรรม จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ**  **ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ**  **รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์**  **เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ  ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาจะหลวย | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  เทศบาลตำบลนาจะหลวย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  045-953-309 | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book  WWW.NACHALUAY.GO.TH | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ /ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ /ร้องขอความเป็นธรรม ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ**

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-๕-

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาจะหลวย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ /ร้องขอความเป็นธรรม ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรมเทศบาลตำบลนาจะหลวย ดำเนินการตรวจสอบและเสนอความเห็นเพื่อเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลนาจะหลวยเพื่อพิจารรามอบหมายพนักงานเทศบาลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ร้องขอความเป็นธรรม พร้อมให้ศูนย์ ฯ แจ้งผู้ร้องทราบผลการพิจารณาดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ ร้องขอความเป็นธรรม

**๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอคงาวเป็นธรรมเทศบาลตำบลนาจะหลวย

* หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕-๙๕๓-๓๐๙
* หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๕-๙๕๓-๓๐๙

-เว็บไซต์ WWW.NACHALUAY.GO.TH

**ภาคผนวก**

**แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอความเป็นธรรม**

**เทศบาลตำบลนาจะหลวย อำเภอนาจะหลวย จังหวัดอุบลราชธานี**

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลนาจะหลวย

วันที่...........เดือน..................................พ.ศ. ๒๕.......

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาจะหลวย

สิ่งที่ส่งมาด้วย □ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/รัฐวิสาหกิจ □ สำเนาทะเบียนบ้าน

□ อื่น ๆ ระบุ......................................................................

ข้าพเจ้า....................................................................อายุ............ปี อาชีพ..............................

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่............................................................ที่อยู่ เลขที่.......................หมู่..................

ตำบล.........................................อำเภอ....................................................จังหวัด............................................

โทรศัพท์........................................ □ ขอร้องเรียน □ ร้องทุกข์ □ ร้องขอความเป็นธรรม

และมีความประสงค์ให้ทางเทศบาลตำบลนาจะหลวย ดำเนินการดังนี้

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ...........................................................ผู้ยื่นคำร้อง

(.......................................................)

|  |  |
| --- | --- |
| งานรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฯ..................................................................................  ..................................................................................  ................................................................................  ลงชื่อ......................................................... เจ้าหน้าที่  (..................................................)  ตำแหน่ง นิติกร | เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาจะหลวย  ความเห็น.................................................................  ..................................................................................  ................................................................................  ลงชื่อ.........................................................  (...............................................)  ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลนาจะหลวย |
| เรียน ปลัดเทศบาล  ความเห็น.................................................................  ..................................................................................  ................................................................................  ลงชื่อ.........................................................  (.................................................)  ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลนาจะหลวย | ความเห็น/คำสั่ง.................................................................  ..................................................................................  ................................................................................  ลงชื่อ.........................................................  (...............................................)  ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลนาจะหลวย |

**ระเบียบสํานักนายกรัฐมนตรี**

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

---------------------------------------

โดยที่มาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกําหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

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

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสํานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสวนราชการให้เป็นไปตามที่กําหนดไว้ใน ระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดําเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคําร้องทุกข์แนะนําให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดําเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คําร้องทุกข์” หมายความว่า คําร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคําร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก่ไขเพิ่มเติมคําร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็น หรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข้” หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกํากับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

หน้า ๒

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจํากระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประจํากระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความรวมถึงปลัดสํานักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

-----------------------------------------------

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจําสํานักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธาน กรรมการ

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

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจํานวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสํานักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ ผู้อํานวยการศูนย์บริการประชาชน สํานักงานปลัดสํานักนายกรัฐมนตรี และผู้อํานวยการ สํานักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สํานักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดํารงตําแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ่นจากตําแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตําแหน่ง ที่ว่างอยู่ในตําแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกําหนดตามวาระในวรรคหนึ่ง หากยังมิได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ่นจากตําแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตําแหน่งเพื่อดําเนินงาน ต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

หน้า ๓

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ข้อ ๘ นอกจากการพ่นจากตําแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ่นจากตําแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร้องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อน ความสามารถ

(๔) เป็นคนไร่ความสามารถหรือคนเสมือนไร่ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจําคุกโดยคําพิพากษาถึงที่สุดให้จําคุก เว้นแต่เป็นโทษสําหรับความผิด ที่ได้กระทําโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอํานาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจาก คณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอํานาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือ ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของ รัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็น ประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการ ที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบ ได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดําเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์

หน้า ๔

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

---------------------------------------------------------------------------------------------------

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดําเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่ คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอํานาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการ และอํานาจหน้าที่อื่น ตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคําสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือ นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของ จํานวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการ เป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นําวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สํานักงานปลัดสํานักนายกรัฐมนตรีทําหน้าที่สํานักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจํากระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็น ประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดํารงตําแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจํานวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุมครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจํากระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจํานวนสองคน

หน้า ๕

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

วาระการดํารงตําแหน่งและการพ่นจากตําแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นําข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจํากระทรวงมีอํานาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อํานวยการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๙ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือ ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของ รัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็น ประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรี ควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดําเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่ คณะกรรมการประจํากระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอํานาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจํากระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการ ประจํากระทรวงแต่งตั้ง ให้นําข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คําวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจํากระทรวง ให้ทําเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคําวินิจฉัย

หน้า ๖

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

-----------------------------------------------------------------------------------------

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการ ในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย คําวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจํา กระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกําหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๙ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน เป็นเงินสมนาคุณ โดยทําความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคําร้องทุกข์

----------------------------------

ส่วนที่ ๑

การเสนอคําร้องทุกข์

------------------------------------

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจําเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือ ปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคําร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถ ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจําเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบ ฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการ ร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คําร้องทุกข์ต้องทําเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

หน้า ๗

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้รองทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคําขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ่อยคําสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณี ที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คําร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม้ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ ส่วนราชการให้คําแนะนําแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดําเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคําร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคําร้องทุกข์ ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ห์มีการดําเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็น ถึงความจําเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคําร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคําร้องทุกข์เห็นว่ามีความจําเป็น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจําตัวประชาชนหรือเอกสารสําคัญประจําตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมี การร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจําเป็นไม่สามารถทําคําร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคําร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจําเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จําต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคําร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดําเนินการลงลายมือชื่อผู้ร์องทุกข์ ลายมือชื่อ ผู้รับคําร้องทุกข์ และให้นําข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคําร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทําได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคําร้องทุกข์ ให้กระทําได้ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทําในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

หน้า ๘

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

--------------------------------------------------------------------------------------------------

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒

การรับคําร้องทุกข์

---------------------

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคําร้องทุกข์ออกใบรับคําร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้ เป็นหลักฐาน ใบรับคําร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคําร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคําร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคําร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคําร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทาง ไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคําร้องทุกข์หรือกระทําในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกําหนด ภายในสิบห้าวันทําการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคําร้องทุกข์

หมวด ๓

การพิจารณาคําร้องทุกข์

-------------------------------

ส่วนที่ ๑

บททั่วไป

------------------------------

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจํากระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจํากระทรวงอาจกําหนดแนวทางการแก่ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อํานาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคําร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนคําร้องทุกข์ต้องทําเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคําร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

หน้า ๙

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

--------------------------------------------------------------------------------------

การถอนคําร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทําตามที่กําหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคําร้องทุกข์ ให้จําหน่ายคําร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สําหรับคําร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคําร์องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดําเนินการต่อไป ตามอํานาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคําร้องทุกข์เห็นว่าคําร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอํานาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคําร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอํานาจหน้าที่เพื่อดําเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคําร้องทุกข์อยู่ในอํานาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจํากระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคําร้องทุกข์ อยู่ในอํานาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดําเนินการพิจารณาคําร้องทุกข์

-------------------------------------

ข้อ ๒๙ คําร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคําร้องทุกข์ลงทะเบียนคําร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคําร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคําร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดําเนินการตามอํานาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดําเนินการได้ให้เสนอคําร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดําเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว้าคําร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน 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 ๑๗๙ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคําร้องทุกข์ได้ทําการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดําเนินการตามอํานาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคําร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคําร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจําเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดําเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คําชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จําเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ่อยคําหรือแสดง พยานหลักฐานแล้ว ไม่ดําเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกําหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จําหน่ายคําร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคําร้องทุกข์ได้พิจารณาคําร้องทุกข์และ รวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจําเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดําเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ่าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคําร้องทุกข้ทําบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสําคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าสวนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจํากระทรวง วินิจฉัยในกรณีที่คําร้องทุกข์ไม่อยู่ในอํานาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี