



แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. สาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์	๒
๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๗. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ	๔
๘. เทคนิคการรับและเจรจา กับผู้ร้องรายบุคคล	๖
๙. เทคนิคการรับและเจรจา กับผู้ร้องแบบกลุ่ม	๗
๑๐. การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง	๗
๑๑. การพิจารณาดำเนินการ	๘
๑๒. ระยะเวลาในการรายงานผล	๑๐
๑๓. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๐
๑๔. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในชั้นของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน	๑๑
๑๕. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน	๑๓
๑๖. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๔
ภาคผนวก	๑๕

๑. ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ สำหรับกรณีจังหวัดลำพูน ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อนร้ายแรง ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน การขอความช่วยเหลือ และเรื่องทั่วไป

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท็จ

คือ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หากผู้ร้องสามารถระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ไม่คลุมเครือ ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ หรือสามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ว่ามีใคร เป็นใครบ้าง และพยานบุคคลที่ระบุมานี้ ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิด ศูนย์ฯ สำหรับกรณีสามารถรับไว้พิจารณาได้

๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

ศูนย์ฯ สำหรับกรณีที่ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่ง ตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องรับทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ฯ สำหรับกรณีที่ดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะข้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับชั้นตอนการดำเนินการ ให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ฯ สำหรับกรณีที่มีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๒.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ

เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็น ข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดแจ้งหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ฯ สำหรับกรณีอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ฯ สำหรับกรณีจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๓. สาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณา จะต้องมีลักษณะดังนี้

๑. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ滥เลยต่อหน้าที่ตามหน้าที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกิดสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อส่วน

๒. เรื่องที่คุณธรรมรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๓. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒. เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมใดตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

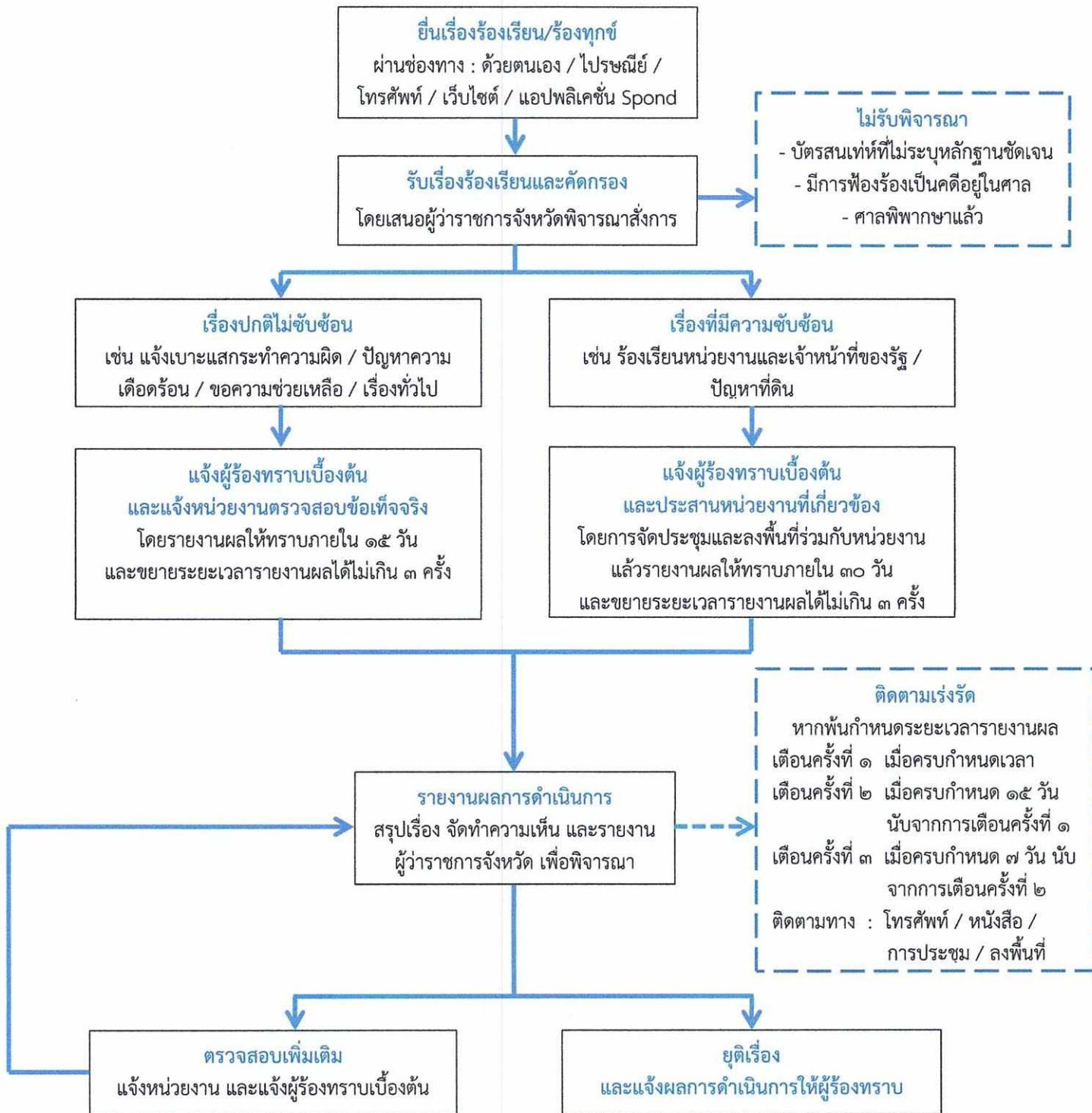
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔. ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากผู้ใดประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถร้องเรียนด้วยผ่านช่องทางต่างๆ โดยบอกเล่าเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด ระบุความประสงค์ที่จะให้ช่วยเหลือ แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นรวดเร็วขึ้น

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้อื่นยื่นแทน ได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน
ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐
- ส่งเรื่องร้องเรียนทุกข์ทางไปรษณีย์ โดยระบุชื่อ-สกุล บ้านเลขที่ หมู่ ซอย ถนน แขวงหรือตำบล เขตหรืออำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ฝากรส่งบนซองให้ถูกต้องชัดเจน จำนวนของจดหมาย มากยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ศาลากลางจังหวัดลำพูน ถนนอินทายศ จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐
- สายด่วน ๑๕๖๗ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) หรือโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๓๕๑ ๐๕๐๖
- เว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน www.lamphun.go.th/damrongtam
- แอปพลิเคชัน Spond โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ App Store หรือ Google Play

๗. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ

๗.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

- เมื่อมีผู้มาร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดของผู้ร้อง โดยจะต้องระบุประเด็น และความประสงค์ให้ชัดเจน พร้อมทั้งแนบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน และให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย
 - ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด มีความเร่งด่วนในการดำเนินการ และจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาส่งต่อเรื่อง
 - เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รายงานผลการดำเนินการ และเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ข้อยุติแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งผู้ร้อง และนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

๗.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

- เจ้าหน้าที่อ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
 - สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา
 - หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกต ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ

/ เรื่องร้องเรียน...

● เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

● เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งอาจเป็นอันตรายแก่ผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

● เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวน่าเขื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยตรวจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเพื่อยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงโดยการสอบถามผู้ร้องว่าได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน และหากผู้ร้องปฏิเสธให้แจ้งว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและรับจดการสนทนา

๗.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- สอบถามชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความประ伤ค์ของผู้ร้อง
- หากเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องให้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ต่อไป
- หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ได้ในทันที ให้ติดต่อประสานงานในทันที และเมื่อได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในแบบบันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน และพิจารณาดำเนินการต่อไป
- หากผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแจ้งจึงจะชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้ว และบอกเหตุผลว่าเหตุใดเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามความประ伤ค์ของผู้ร้อง หรืออาจสอบถามผู้ร้องเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประ伤ค์ ขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.lamphun.go.th/damrongtam

- เจ้าหน้าที่อ่านข้อความร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด โดยพิจารณาว่าผู้ร้องได้แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งบอกรเล่าเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ชัดเจนเพียงพอหรือไม่
- ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูล หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

- หากผู้ร้องแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน หรือปราศจากรายละเอียดและหลักฐานที่ชัดเจน ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้คณะกรรมการพิจารณาแล้วแต่กรณีที่ไม่ลักษณะบัตรสนเท็จประจำศูนย์ดำเนินการจังหวัดลำพูนพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- หากพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Application spond

- ระบบจะมีการให้กรอกชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้ทันที
- หากเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้ทันที
- หากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ขอเอกสารหลักฐานจากผู้ร้องให้เพียงพอต่อการพิจารณาดำเนินการ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

๘. เทคนิครับและเจรจา กับผู้ร้องรายบุคคล

๘.๑ ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ

เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุมีผล กล้าแสดงออก และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่จะต้องยินดีและตั้งใจรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและบ่อยครั้งที่ผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม เจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้างแต่ใช้เป็นลักษณะเชียกย่อว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

๘.๒ ผู้ร้องที่มีลักษณะเป็นชาวบ้าน

เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหานี้สิน ที่ดิน อิฐหิน ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่จะต้องประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามรายละเอียด จากนั้นจึงให้ผู้ร้องทำเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่หากผู้ร้องเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน โดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ร้องด้วย

๔.๓ ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน

เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่น หรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ เจ้าหน้าที่จะต้องพยายามมีสما�ิ มีสติ หากผู้ร้องมีอารมณ์ในลักษณะพูดไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความนุ่มนวล อดทน และตีสนิทให้ได้ พยายามให้ผู้ร้องสงบสติอารมณ์ แต่หากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องแจ้งให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ อ.ส. นำตัวออกไป

๔.๔ ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล

เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่อย่างมาก เนื่องจากเมื่อเข้ามาในตอนแรกจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยา แต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแก และจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความอดทน และสอบถามรายละเอียดให้ได้ชัดเจนมากที่สุด

๔.๕ ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ

เจ้าหน้าที่จะต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความประ伤ศให้ช่วยเหลือในเรื่องใด เป็นงั้นต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีความผ่อนคลายอารมณ์ บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำเป็นหนังสือร้องเรียนแต่ใช้วิธีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๔.๖ ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ

เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่

๕. เทคนิคการรับและเจรจาับผู้ร้องแบบกลุ่ม

หมายถึง ผู้ร้องที่มีจำนวนตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องอธิบายให้ทราบว่ามีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง จึงสามารถยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ได้ทันที พร้อมทั้งแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งในการดำเนินการต่อไป

๑๐. การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง

- พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดซื่อและท้อยุ่ของผู้ร้องก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

/ กรณีมีการ...

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏชี้อาจมีการกลั่นแกล้งได้
- กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน
- หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่องแต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๑. การพิจารณาดำเนินการ

๑.๑ กรณีที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท็จ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท็จตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักในการพิจารณารับเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์ หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และร่วงแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร ต่อไป แต่หากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ชัดแจ้ง ให้จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๑.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง คดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงได้ฯ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่ง คดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใด ย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๑.๓ กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล ในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมีได้อยู่ในอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนที่จะโกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาล ที่มีเขตอำนาจหนืาหันขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด ศาลทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อ พนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๑๑.๔ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่าเรื่องราวของทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากราชบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๑๑.๕ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย ก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวของทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติจัดสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑.๖ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามครรภ์กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้รับจัดสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติม หรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติกรรมแห่งกรณี

๑๑.๗ กรณีเรื่องราวของทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้คณะกรรมการและจำหน่ายเรื่องออกจากราชบบ

๑๑.๘ ในเรื่องระยะเวลาดำเนินการ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้า เป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย

๑๑.๙ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวของทุกข์ของหน่วยงาน ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพียงฝ่ายเดียว

๑๒. ระยะเวลาในการรายงานผล

๑๒.๑ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น การแจ้งเบะแสการกระทำความผิดกฎหมาย การแจ้งเหตุเดือดร้อนร้ายแรง การขอความช่วยเหลือ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน

หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับพระมหาภักดิริย์ การกล่าวโหงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน เรื่องร้องเรียนที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย หรือมีผลกระทบในวงกว้าง หรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อเท็จจริง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เช่นการลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา จากนั้นจึงมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนทราบ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้ง

๑๓. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑๓.๑ ติดตามทางโทรศัพท์

กรณีที่ต้องการเร่งรัดการดำเนินการ หรือต้องการทราบความคืบหน้าเพื่อตอบข้อสงสัยให้ผู้ร้องได้รับทราบในเบื้องต้น ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง หากไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ให้โทรศัพท์ไปที่หน่วยงานแล้วแจ้งความประสงค์

๑๓.๒ ติดตามทางหนังสือ

กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนดให้ทำเป็นหนังสือและแบ่งการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระยะๆ ดังนี้

- เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดเวลา
- เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

๓๓.๓ ติดตามผ่านการประชุม

- กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยังไม่รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน หรือมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะมีหนังสือเชิญประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือแนวทางแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

- กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยังไม่รายงานผลการพิจารณาให้ทราบเป็นจำนวนมาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะมีหนังสือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าประชุมร่วมกับคณะกรรมการขับเคลื่อน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เพื่อพิจารณาเร่งรัดการดำเนินการ และร่วมกันแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๓๓.๔ การลงพื้นที่

กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวส่งผลกระทบกับประชาชนจำนวนมาก มีความจำเป็นต้องร่องแก้ไขปัญหาโดยด่วน หรือเป็นร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องบ่อยครั้งและยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓๔. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในชั้นของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายถึง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่นับว่าเป็นการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ สามารถให้คำนิยามในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนได้ ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ลักลอบเล่นการพนัน ยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า การค้ามนุษย์ฯลฯ	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานเจ้าไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนได้รับรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท็จตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น ถนนชำรุด ไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำท่วม ฯลฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหางานสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้ โดยรายงานผลให้จังหวัดทราบและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๓. ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลเรื่องได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้ว - เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีเดรบุหลักฐานกรณีแฉล้มปราภูชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท็จตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว
๔. ปัญหาที่ดิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทระหว่างชาวบ้าน กับราชการ เช่น รายการอ扣หนังสือสำคัญสำหรับที่ท้องทับที่ดินทำกินของชาวบ้าน ข้อพิพาทระหว่าง เอกชนกับเอกชน เช่น ปัญหารกรกถ้ำที่ดินของบ้านข้างเคียง	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ๑. กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไก่เลี้ยงข้อพิพาทแล้ว ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีไม่สามารถตกลงได้ หรือนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมก็ตาม ๒. กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอที่ดินทำกิน ขอทุนการศึกษา ฯลฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๖. เรื่องทั่วไป เช่น การแสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย การแก้ไขกฎหมาย ฯลฯ	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนแจ้งประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรแล้ว

๑๕. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน

๑๕.๑ การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับบริการ ผู้มีมาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดลำพูน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ได้ทั้ง ๕ ช่องทาง ได้แก่ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง การส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ การโทรศัพท์ การแจ้งข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และทางแอปพลิเคชัน Spond โดยในเนื้อความจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมประภูมิชัดแจ้ง หรือสามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอนเท่านั้น

๑๕.๒ การพิจารณาดำเนินการ

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเทห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมประภูมิชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นอนเท่านั้น และส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเทห์ให้ผู้บังคับบัญชา ของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่

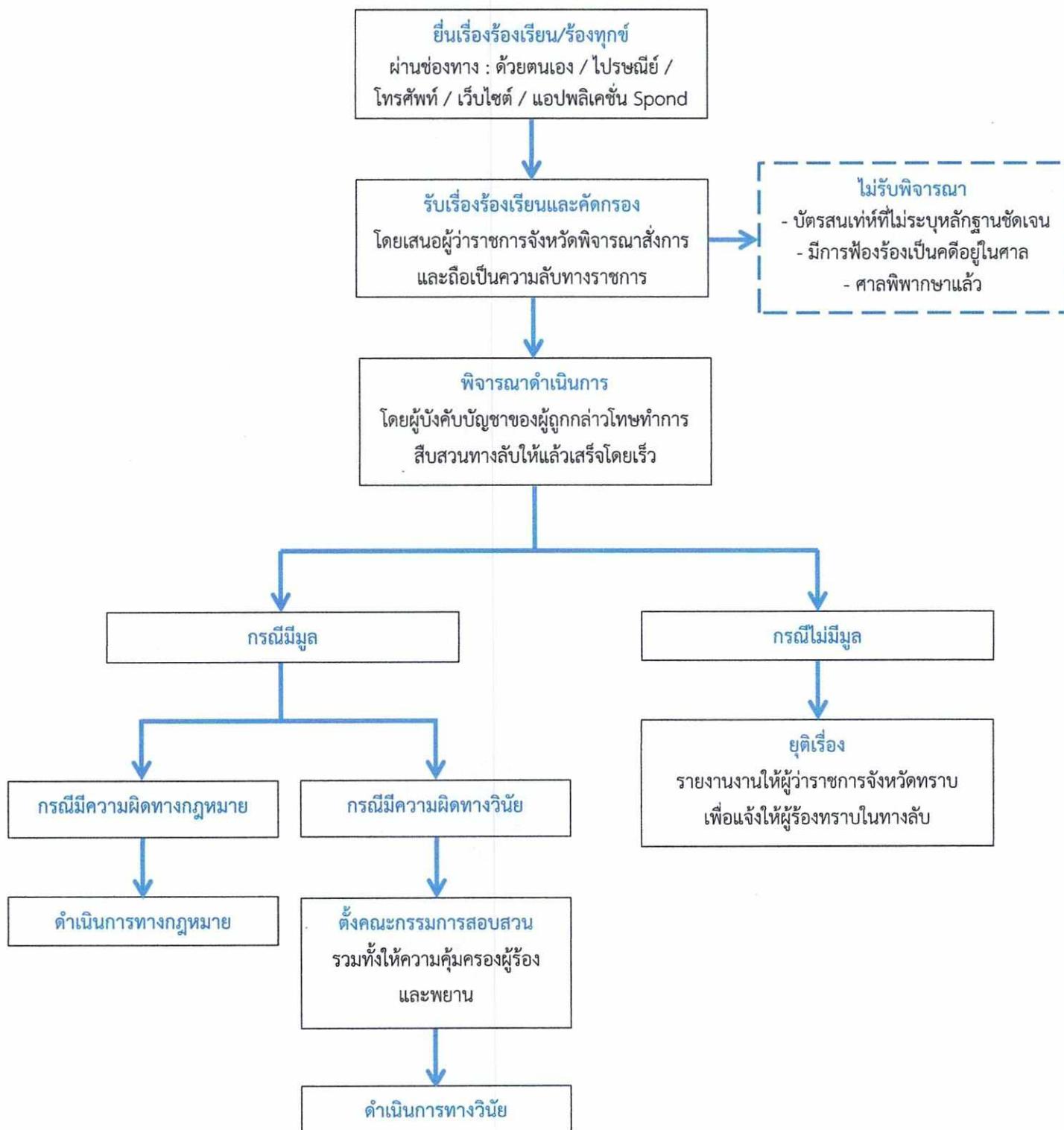
๑๕.๓ การยุติเรื่อง

ในขั้นสืบสวนหากประภูมิไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำการทามติ จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๑๕.๔ การพิจารณาโทษ

หากในขั้นสืบสวนประภูมิมีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมาย ให้ดำเนินคดีทางอาญาถ้าประภูมิมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และให้ผู้บังคับบัญชาใช้คุลpinิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่างให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น รวมทั้งในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษ หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยใจหรือประมาณเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินใหม่ทดแทนแก่ผู้เสียหาย ตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๑๖. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต



ภาคผนวก

ປະກາສົດນະວັດທະນາຄວາມສົງບແຫ່ງຊາຕີ

ອັບບັດທີ ໨/໢ຕຕະຍ

ເຮືອງ ການຈັດຕັ້ງຄູນຢັດການ

ເພື່ອເພີ່ມປະສົງທີ່ການບໍລິຫານຮະດັບຈັງຫວັດແລະໃຫ້ການປົງປັງທີ່ການຂອງສ່ວນຮາຍກົງຈານໃນຈັງຫວັດ
ສາມາດໃຫ້ບໍລິຫານຮະດັບຈັງຫວັດໄດ້ຍ່າງເສັມອການ ມີຄຸນກາພ ຮວດເຮົວ ລົດຂັ້ນຕອນການປົງປັງທີ່ການ
ແລະປະການໄດ້ຮັບຄວາມພື້ນພວໃຈ ຄະວັດທະນາຄວາມສົງບແຫ່ງຊາຕີຈີ່ມີປະກາສ ດັ່ງຕ່ອປິນ

ຂ້ອ ໑ ໃຫ້ຈັງຫວັດຈັດຕັ້ງຄູນຢັດການ ໃຫ້ຈັງຫວັດເພື່ອທຳນັກທີ່ໃນການຮັບເຮືອງຮັ້ງເຮືອງທຸກໆ
ໃຫ້ບໍລິຫານຂອ່ມູນຂ່າວສານ ໃຫ້ຄຳປຶກສາ ຮັບເຮືອງປົງຫາຄວາມຕ້ອງການແລະຂ້ອເສັນອະນະຂອງປະການ
ແລະທຳນັກທີ່ເປັນຄູນຢັດການຮັບສ່ວນມາດາຮາ ໩໢ ແຫ່ງພຣະຮາຍກົງຈົ້າກໍາວ່າດ້ວຍຫລັກເກນ໌ແລະວິຊີການ
ບໍລິຫານກົງຈານບໍລິຫານເມືອງທີ່ດີ ພ.ສ. ໢ຕຕະຍ ໂດຍຈັດຕັ້ງຂຶ້ນ ສາລາກລາງຈັງຫວັດ ມີສະຖານທີ່ອື່ນຕາມທີ່
ເຫັນສົມຄວາ ໂດຍປະກາສໃຫ້ປະການທີ່ປະການທຸກໆ

ຂ້ອ ໒ ໃຫ້ທຸກຮະຫວາງ ກຽມ ສ່ວນຮາຍກົງຈານ ແລະໜ່ວຍງານຂອງຮັບສ່ວນການດຳເນີນການ
ຂອງຄູນຢັດການຮັບສ່ວນທີ່ດ້ານວັດຖຸ ອຸປະກອນ ແລະບຸຄລາກ ໃຫ້ສາມາດບໍລິຫານແກ່ປະການໄດ້ຍ່າງ
ມີປະສົງທີ່ກາພຕອບສົນອະຄວາມຕ້ອງການຂອງປະການໄດ້ຍ່າງຮົດເຮົວແລະຫົວໜຶດ

ຂ້ອ ໓ ໃຫ້ຜູ້ວ່າຮາຍກົງຈານຈັງຫວັດບຸຮນາການການບໍລິຫານຈັດການຮັບສ່ວນກັບຫວັນນັກສ່ວນຮາຍກົງຈານ
ແລະໜ່ວຍງານຂອງຮັບສ່ວນ ເພື່ອກຳນົດຫລັກເກນ໌ ວິຊີການ ຂັ້ນຕອນ ແລະວາງແນວທາງການປົງປັງທີ່ກາຍໃນ
ຄູນຢັດການຮັບສ່ວນ

ຂ້ອ ໔ ໃຫ້ສຳນັກງບປະມານສັບສຸນນັກປະມານໃນການດຳເນີນການຂອງຄູນຢັດການຮັບສ່ວນ
ແລະກຳໄກ້ປົງຫາຄວາມເດືອດ້ວນຂອງປະການ ຕາມຂ້ອເສັນອອກຄະກຽມການບໍລິຫານຈັງຫວັດ
ແບບບຸຮນາການ

ຂ້ອ ໕ ໃນກຣີນທີ່ຈຳເປັນຈະຕ້ອງດຳເນີນການເພື່ອເພີ່ມປະສົງທີ່ກາພຂອງຄູນຢັດການຮັບສ່ວນ
ໃຫ້ສາມາດແກ້ໄຂປົງຫາຂອງປະການໃຫ້ເສົ່າງສິ້ນຍ່າງຮົດເຮົວ ການພັນນາຈັງຫວັດຕາມໂຍບາຍຂອງຮັບສ່ວນ
ການປົ້ນປົ້ນກັບກົມພົມພັນ ການປົ້ນປົ້ນກັບກົມພົມພັນ ການປົ້ນປົ້ນກັບກົມພົມພັນ
ການຕັດໄມ້ທຳລາຍປ່າແລະທັກພາກຮຽມຊາຕີ ການແກ້ໄຂປົງຫາແຮງງານຕ່າງດ້ວຍແລະການຄ້າມນຸ່ມຍື່ງ
ການຄຸ້ມຄອງປົ້ນປົ້ນກັບກົມພົມພັນ ເພື່ອໃຫ້ເກີດຄວາມສົງບເຮີຍບ້ອຍໃນສັງຄົມຕາມໂຍບາຍຂອງຮັບສ່ວນ ໃຫ້ຜູ້ວ່າຮາຍກົງຈານຈັງຫວັດ
ມີຈຳນາຈສິ່ງການ ບັນດັບບັນຫາ ກຳກັບ ດູແລ ບຽບແບບຂໍ້າຮາຍກົງຈານແລະພັນກົງການຂອງຮັບສ່ວນໃນເຂດຈັງຫວັດ
ຢັກເວັນຂໍ້າຮາຍກົງຈານພລເຮືອນໃນພຣະອົງຄ ຂໍ້າຮາຍກົງຈານທ່ານ ຂໍ້າຮາຍກົງຈານຝ່າຍຕຸລາກ ຂໍ້າຮາຍກົງຈານຝ່າຍອັຍການ
ຂໍ້າຮາຍກົງຈານໃນສຳນັກງານການຕຽບເງິນແຜ່ນດີນ ພັນກົງການໃນສຳນັກງານຄະກຽມການການເລືອກຕັ້ງປະຈຳຈັງຫວັດ
ແລະຂໍ້າຮາຍກົງຈານໃນສຳນັກງານປົ້ນປົ້ນກັບກົມພົມພັນ ແລະປົ້ນປົ້ນກັບກົມພົມພັນ

ข้อ ๖ ให้กระทรงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



คำสั่งจังหวัดลำพูน

ที่ ๑๗๕๗ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ตามที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคุ้มครองรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องบัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักธรรมาภิบาลและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้ง จังหวัดลำพูนได้มีคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๕๙/๑๗๕๗ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนแล้ว นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถถือเป็นเครื่องมือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ในที่นี้ที่จังหวัดลำพูนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และยั่งยืน ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จังยิกเสิกคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๕๙/๑๗๕๗ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนขึ้นใหม่ โดยให้ใช้คำสั่งนี้แทน นิองค์ประกอบและอำนวยหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหาร ประจำอปทด้วย

- ๑.๑ อัยการจังหวัดลำพูน
- ๑.๒ อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน
- ๑.๓ อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ประจำอปทด้วย

- | | |
|---|------------------|
| ๒.๑ ผู้อำนวยการจังหวัดลำพูน | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ รองผู้อำนวยการจังหวัดลำพูน
(หัวหน้ากลุ่มด้านบริหารและความมั่นคง) | รองประธานกรรมการ |
| ๒.๓ ปลัดจังหวัดลำพูน | กรรมการ |
| ๒.๔ รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดลำพูน
(ฝ่ายทหาร) | กรรมการ |
| ๒.๕ ผู้บัญชาการกองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย
จังหวัดลำพูน | กรรมการ |
| ๒.๖ ผู้บังคับการตำรวจนครบาลจังหวัดลำพูน | กรรมการ |
| ๒.๗ เจ้าหน้าที่ดินจังหวัดลำพูน | กรรมการ |
| ๒.๘ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติ
และสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน | กรรมการ |

๒.๗ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๐ วัฒนธรรมจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๑ โบราณวิถีและการแสดงความมั่นคงของชาติจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๒ อุตสาหกรรมจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๓ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๔ ศาสนาจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๕ วัฒนธรรมจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๖ แรงงานจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๗ ท่องเที่ยวจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๑๘ มนารักษ์ที่นี่ที่ล้ำพูน	กรรมการ
๒.๑๙ ปฏิรูปที่ดินจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๐ ทั่วหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๑ เกษตรและสหกรณ์จังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๒ พลังงานจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๓ ประชาสัมพันธ์จังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๔ ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงลำพูน	กรรมการ
๒.๒๕ ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงชนบทลำพูน	กรรมการ
๒.๒๖ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๗ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำพูน	กรรมการ
๒.๒๘ โทรศัพท์จังหวัดลำพูน	กรรมการ
๒.๒๙ ทั่วหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน	กรรมการ/เลขานุการ
๒.๓๐ ผู้อำนวยการกองลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำพูน	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๓๑ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๓๒ นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
มีอำนาจหน้าที่	

๑. กำหนดกรอบแนวทางและแผนปฏิบัติราชการ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒. กำหนดขอบเขตหน้าที่ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

๓. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหา หรือร้องเรียนร้องทุกข์ให้ทราบและลงมือดำเนินการที่ต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๔. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของครัวเรือนทั่วไปตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๕. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ สำรองธรรมจังหวัดลำปูน ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร รวมทั้งบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ สำรองธรรมจังหวัดลำปูนมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๖. ดำเนินการอันต่อเนื่องที่ศูนย์รักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ นายกรัฐมนตรี คณฑ์รัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปูน มอบหมาย

๗. คณฑ์ทำงานขับเคลื่อนศูนย์ฯ สำรองธรรมจังหวัดลำปูน ประกอบด้วย

๗.๑ รองผู้ว่าราชการจังหวัดลำปูน (หัวหน้ากลุ่มด้านบริหารและความมั่นคง)	ประธานคุณยุทธ์ท่องาน
๗.๒ ปลัดจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๓ รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน จังหวัดลำปูน (ฝ่ายทหาร)	คณฑ์ทำงาน
๗.๔ ผู้บัญชาการกองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๕ ผู้บังคับการสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๖ เจ้าหน้าที่ที่ดินจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๗ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๘ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๙ ศลัตต์จังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๑๐ ห้องดินจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๑๑ เกษตรและสหกรณ์จังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๑๒ นาโนธุรกิจจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน
๗.๑๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน/ผู้ช่วยคณฑ์
๗.๑๔ ผู้อำนวยการกลุ่มงานคุณยุทธ์ฯ สำรองธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำปูน	คณฑ์ทำงาน/ผู้ช่วยคณฑ์
๗.๑๕ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานคุณยุทธ์ฯ สำรองธรรมจังหวัด	คณฑ์ทำงาน/ผู้ช่วยคณฑ์
๗.๑๖ นิติกร กลุ่มงานคุณยุทธ์ฯ สำรองธรรมจังหวัด	คณฑ์ทำงาน/ผู้ช่วยคณฑ์

มีอำนาจหน้าที่

๑. พิจารณาถกเลือกของ ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ จากประชาชนให้สำเร็จอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้คำปรึกษา รับฟังบัญชา วิเคราะห์ ติดตาม โภคภาระ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเรียกพยานบุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารช่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุบัติเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปูน

๓. พิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีเร่งด่วน เร่งรัด และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อรับเรียนที่ค้างดำเนินการอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

๔. กำหนดครุนเบบการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ลุวนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๖. ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความเหมาะสมที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

๔. คณะทำงานบริการประชาชน ประกอบด้วย

- | | |
|---|--------------------------|
| ๔.๑ บล็อกจังหวัดลำพูน | บริหารคณะทำงาน |
| ๔.๒ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๓ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๔ แรงงานจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๕ เจ้าหน้าที่ดินจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๖ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๗ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๘ โกรศพทั่วจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๙ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๑๐ นายอำเภอทุกอำเภอ | คณะทำงาน |
| ๔.๑๑ หัวหน้าศูนย์ประสานงานป่าไม้จังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๑๒ ผู้อำนวยการสถานีตำรวจนครบาลที่นี่ที่ | คณะทำงาน |
| ๔.๑๓ ปอทกันจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๔.๑๔ ฯจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน/สขานุการ |
| ๔.๑๕ ผู้ช่วยจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน/ผู้ช่วยสขานุการ |
- มีอำนาจหน้าที่

ให้คำปรึกษา และนำ ด้านบริการ และให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ หรือรับเรื่องเลี้าสื่อสาร ให้แก่ส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ และติดตามผลการดำเนินงานแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการจังหวัดลำพูน ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้อำนวยการจังหวัดมอบหมาย

๕. คณะทำงานบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------|
| ๕.๑ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน | บริหารคณะทำงาน |
| ๕.๒ สถิติจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๕.๓ ประชาสัมพันธ์จังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๕.๔ ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงทั่วประเทศไทย จังหวัดลำพูน | คณะทำงาน |
| ๕.๕ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน/สขานุการ |
| ๕.๖ นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | คณะทำงาน/ผู้ช่วยสขานุการ |
| ๕.๗ เจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติจังหวัดลำพูนที่ได้รับมอบหมาย | คณะทำงาน/ผู้ช่วยสขานุการ |
- มีอำนาจหน้าที่

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ทรัพยากรูปภาพ
๒. ให้บริการติดต่อ สอดคล้อง แนะนำแก่ประชาชนในการเข้าถึงราชอาณาจักรในส่วนราชการ
๓. รวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร่องเรียนรู้อย่างทุกข์ ข่าวสารที่สำคัญ เพื่อทำการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

๔. สำเนาใบอนุญาต ๔ ลายที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน มีรองผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน เก็บไว้ในคลังด้านบริหาร

และความมั่นคง เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน มีรองผู้อำนวยการจังหวัดลำพูน เก็บไว้ในคลังด้านบริหาร

๖.๑ ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่วนงานคุ้มครองผู้บริโภค มีอยู่ในความรับผิดชอบ

ของสำนักงานจังหวัดลำพูน โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน กำกับ ดูแล

๖.๑.๑ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่

(๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ให้คำปรึกษา ความร้องการ ข้อเสนอแนะ

(๓) ประสานการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์

(๔) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการ
แก้ไขปัญหานี้เบื้องต้น

(๕) รายงานการดำเนินงานให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน รับทราบ จังหวัดลำพูน และผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

๖.๑.๒ ฝ่ายปฏิบัติการ/หน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Service) มีหน้าที่ตรวจสอบ หาซื้อสูตร
แก้ไขปัญหานี้เบื้องต้นที่ไม่สามารถแก้ไขได้

๖.๒ ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดลำพูน
โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน กำกับ ดูแล มีหน้าที่

๖.๒.๑ บริการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ร่องมูล

๖.๒.๒ บริการติดต่อ/สอบถาม/แนะนำ เกี่ยวกับกฎหมายในครอบครัวและครอบครัวในส่วนราชการ

๖.๓ ส่วนงานบริการประชาชน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดลำพูน
โดยมีปลัดจังหวัดลำพูน กำกับ ดูแล

๖.๓.๑ ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเตล็ด (One Stop Service) มีหน้าที่ บริการประชาชน
ให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว

๖.๓.๒ ฝ่ายให้บริการรับเรื่องร้องเรียนที่มา ให้หัวหน้าที่ บริการรับเรื่องร้องเรียน รับทราบ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ

๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดลำพูน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนมอบหมาย และให้หน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมกับสำนัก
๓๗ แห่ง พระราชนครินทร์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ๗.๗. ๙๕๕๘

ทั้งนี้ ตั้งแต่ปัจจุบันเป็นต้นไป

ลง ณ วันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายอธิบดี สมบัติวัฒนา)
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน



คำสั่งจังหวัดลำพูน
ที่ ๑๐๕/๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ตามที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศนียรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของล้วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๙ รวมทั้ง เพื่อให้จังหวัดลำพูนได้มีคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๒๕๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไปแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทย มีหนังสือ ที่ มท ๑๒๐๕.๓/๑ ๑๗๔๔ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ เพื่อใช้เป็นชุดปฏิบัติการเสริมการทำงานของหน่วยงานภาคีในจังหวัดและอำเภอ เพื่อให้ตอบสนองการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน จังหวัดลำพูน พิจารณาแล้วเพื่อให้การปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทย และอาศัยอำนาจตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงแต่งตั้ง ชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด องค์ประกอบดังนี้

- | | |
|--|--------------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย | เป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. ผู้แทนที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน | เป็นชุดปฏิบัติการ |
| ๓. ผู้แทนกองบัญชาการควบคุมกองกำลัง
รักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดลำพูน | เป็นชุดปฏิบัติการ |
| ๔. ผู้แทนตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน | เป็นชุดปฏิบัติการ |
| ๕. ผู้แทนส่วนราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/
ที่หัวหน้าชุดปฏิบัติการร้องขอ | เป็นชุดปฏิบัติการ |
| ๖. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน
กองร้อยบังคับการและบริการ
กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดลำพูน | เป็นชุดปฏิบัติการ |
| ๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน
อีกหนึ่งคน | เป็นชุดปฏิบัติการ |
| ๘. ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นประจำทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง | |
| ๙. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กรณีสำคัญเร่งด่วน | |
| ๑๐. ติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สำคัญหรือที่ประชาชนได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว | |

๔. เป็นดุคบภูบติการเสริมการทำงานของหน่วยงานปกครองในจังหวัดและอำเภอ
๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดล้ำพูนมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

นายวีระชัย บุญเติม
(นายวีระชัย บุญเติม)
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ



ที่ มก. ๐๒๐๕.๓ / ๑ ๔๙๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๙) ขันวานม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องรารွองทุกๆ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มก. ๐๒๐๕.๓/๑ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๕

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องรารွองทุกๆ และแจ้งเบาะแสการกระทำพิเศษหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหาก ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือ ว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการ ทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องรารွองทุกๆ ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไป อ่อนน้อมiable ประศิริภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงใน การพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องรารွองทุกๆ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทาง ปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องรารွองทุกๆ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนทที่คำมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ขันวานม ๒๕๕๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องรารွองทุกๆ ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมี ลักษณะเข้าข่ายบัตรสนทที่คำมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและ จำหน่าที่เรื่องออกจากราชบูร แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราบชัดแจ้ง ตลอดซึ่ พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจ หน้าที่ ไม่ใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งตัวและซื่อสัมภ์กันจะเข้าข่ายบัตร สนททที่ตั้งกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานซึ่งแม้จะเข้าข่ายบัตร สนทท ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ ตามที่เห็นสมควรต่อไป

....๒) กรณีเป็นเรื่อง....

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ทราบสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงได้ฯ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับมีผลให้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณียอมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในขั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอ่อนไหวเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประกาศให้บ่อมส่งผลกฎหมายต่อคู่กรณีและหรือรู้ให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวของทุกข้อต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งคดีศาลที่มีเขตอำนาจหนีอขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด ศาลหนาวยความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษด้วยพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือเดินฟังกัด ให้ดำเนินนาช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวของทุกข้อต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความร้อนคอบนว่า เรื่องราวของทุกข้อดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณา เดิมพินการตามที่เก็บสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาคำแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากราชบุนเดิมแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งได้ฯ ในพื้นที่ที่ให้ดูดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆ อ้างต่อเนื่องกันไปได้ข้อกฎหมายที่ชัดเจน

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวที่อยู่ของทุกข์ดังกล่าวเป็นประโภชน์ต่อสาธารณะหรือไม่ หากเป็นประโภชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้นับที่รายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเดียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ขัดเว่องแสวง ถ้าหากไม่มีประเดิมเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่บุคคลนี้เป็นไปตามที่ต้องการ แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้หักการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๗. กรณีเรื่องราวที่อยู่ของทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโภชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับเรื่องนี้ ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้หักการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องได้มีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด ยกเว้นให้เกิดความเสียหายจากการขาดอาญาความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในงานส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกกลุ่มดำเนินการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวที่อยู่ของทุกข์ด้วยการติดตาม ยอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที นิใช้ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์เชิงต่องานที่ปฏิบัติโดยให้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะ

.../เดียวทันหาก....

-๔-

เดี๋ยวกันหากเจ้าหน้าที่สืบปฏิบัติงานนักพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่าง เคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความนักพร่องเกิดจากศรีบังทับบัญชาศูมีอำนาจขาดการ เอาใจใส่ คุณลักษณะใดๆ ให้ปัญหา หรือปล่อยประ麾เฉย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายมนต์ วัฒนาวิชิต)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจสอบราชการและเรื่องราวเรื่องทุกข์
โทร. ๐ ๒๕๒๒๑ ๑๑๓๓ ๘๗ ๕๐๕๕๙
โทรสาร ๐ ๒๕๒๒๑ ๖๘๓๘ ๘๗ ๕๐๒๖๕

“ด้วยธรรมคำสอนไทยใสสะอาด”



คำสั่งจังหวัดลำพูน

ที่ ๒๕๔๗/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเทห์
ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ตามที่คณะกรรมการความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๐ รวมทั้ง เพื่อให้จังหวัดลำพูนได้มีคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๒๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลดความลังเลกังวลของบุคลากรพิจารณาเรื่องบัตรสนเทห์ตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และอาศัยอำนาจตามประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเทห์ ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน องค์ประกอบดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดลำพูน	หัวหน้าคณะกรรมการ
๒. ผู้แทนปลัดจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการ
๓. ผู้แทนรองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดลำพูน (ท)	คณะกรรมการ
๔. ผู้แทนผู้บังคับการตำรวจนครบาลจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการ
๕. ผู้แทนคลังจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการ
๖. ผู้แทนเงินแผ่นงานที่ดินจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการ
๗. ผู้แทนท้องถิ่นจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการและ เลขานุการ
๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีอำนาจหน้าที่

- พิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเทห์ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเทห์ตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑
- สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลได้ส่งเอกสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเทห์มาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยก็ได้

๓. ให้คำปรึกษาแนะนำ ในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน
๔. รายงานผลการพิจารณาการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเทห์ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนทราบ

๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ วันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายอรรษิษฐ์ ส้มพันธ์รัตน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน



ที่นر 1011/ว 26

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

๑๗ กันยายน 2547

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดคดีวินัย

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- อ้างถึง 1. สำเนาหนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
 2. สำเนาหนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1. สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ให้ส่วนราชการที่ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดคดีวินัย ตามที่สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีเสนอมา ความแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้มีผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้ทำเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการเขียนข้อหาแจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดคดีวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรีอีกครั้ง ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเทห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราภูมิชุดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเทห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดคดีวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายขึ้นเมื่อ ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอนส่วน หรือตั้งกรรมการสอนส่วนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้คุณพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อกุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อよทัยต้องรับภารกิจหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

6. ในกรณีดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยชงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

นอกจากนี้ คณะกรรมการริบบิ้งได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครอง และให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ด้วยคำ หรือการส่งเอกสารหลักฐาน ที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามหนังสือที่อ้างถึง 2. ให้ส่วนราชการถือและปฏิบัติอีกด้วย

จึงเรียนยืนยันมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะกรรมการริบบิ้งสองฉบับ ดังกล่าวโดยเร่งรัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสีมา สีมานันท์)

เลขานุการ ก.พ.

สำนักมาตรฐานวินัย

โทร. 0 2281 8677

โทรสาร 0 2628 6204

(สำเนา)



ที่ นر 0205/ว 31

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.10300

25 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ได้ขอให้นำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตราการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

1. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
2. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมิให้อุยกกลั่นแกล้งหรือช่มชู่จากผู้อื่นกรองเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทางเกียวกันต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา
3. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้นำหนึ่งจความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้
4. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้คุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำการใดๆ เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโ舟ไทยได้ตามเหตุและผลของเรื่อง
5. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ.ได้มีอุยกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
6. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ.ได้มีอุยกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
7. ให้ข้าราชการ...

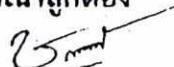
7. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์การกล่างบริหารบุคคล สำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการ ให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ใดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสม ตามควรแก่กรณีต่อไป

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2542 ลงมติเห็นชอบมาตรการให้ ความคุ้มครองข้าราชการผู้ใดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.เสนอทั้ง 7 ข้อ และให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
 (ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม
 (นายวิษณุ เครืองาม)
 เลขาธิการคณะกรรมการ

สำนักบริหารการประชุมคณะกรรมการ
 โทร. 2800391 โทรสาร 2810627

สำเนาถูกต้อง

 (นายวิษณุ เครืองาม)
 หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวองทุกช.
 กองตรวจสอบการและเรื่องราวองทุกช. สป.



ที่ นر 0206/ว 218

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. 10300

25 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะกรรมการรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัย
ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ตัวnum ที่ มท 0208.3/9125
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541
3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม 2541
4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565 ลงวันที่ 16
ธันวาคม 2540

เดิมคณะกรรมการได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท็จ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาเห็นว่า มติคณะกรรมการรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัยดังกล่าว ได้อีกปฏิบัติตามนานแล้ว สมควรนำมติคณะกรรมการรัฐมนตรี
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมาร่วมปรับปรุงแก้ไขและยกเว้นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ
ในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่
เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ
สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัยตามมติคณะกรรมการรัฐมนตรี
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน

/คณะกรรมการ...

คณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะกรรมการรัฐมนตรีและค่าสั่งนายกรัฐมนตรีที่ดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะกรรมการรัฐมนตรีและค่าสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้อีกเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเทห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราภูมิชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเทห์ให้ผู้บังคับบัญชาลงผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำการผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกษ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือดึงกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้คุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อาย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเป็นมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยใจหรือประมาทเลินล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ยกเลิกค่าสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกษกล่าวโทษข้าราชการ มติคณะกรรมการรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัย และมติคณะกรรมการรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2502 เรื่อง บัตรสนเทห์ ทั้ง 3 ฉบับ

/2. เห็นชอบหลัก...

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษราชการ และ การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี เสนอ โดยปรับปัจจุบัน 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อันให้ดังรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้สำนักราชการตีอปฎิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม
 (นายวิษณุ เครืองาม)
 เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ
 โทร. 2801445
 โทรสาร 2801446, 2824045

สำเนาอยู่กต้อง

(นายชีระวัฒน์ ภูนทดวงศ์)
 หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกษ์
 กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกษ์ สป.

(สำเนา)

บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัย ที่ยกเลิก

ลำดับที่		
๑.	การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ ข้าราชการ	คำสั่งนายกรัฐมนตรีแจ้งตามหนังสือกรมเลขานุการ คณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๒๖๖๓/๒๕๘๕ ลงวันที่ ๕ พฤษจิกายน ๒๕๘๕
๒.	ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำการผิดวินัย	มติคณะรัฐมนตรี (๒๙ สิงหาคม ๒๕๘๖) แจ้งตาม หนังสือกรมเลขานุการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๙๗/ ๒๕๘๖ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๘๖
๓.	บัตรสนเทห์	มติคณะรัฐมนตรี (๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒) แจ้งตาม หนังสือสำนักเลขานุการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๔๔/ ๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

ล้านนาภูกต้อง

(นายชีระวัฒน์ ภูมิพงศ์)

หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์

กองตรวจสอบราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.