



คู่มือ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ปฏิบัติตามตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดชัยนาท	๑
	- วัตถุประสงค์	๑
	- ขอบเขต	๑
	- ผู้รับบริการ	๒
	- ประเภทข้อร้องเรียน	๒
	- หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๒	การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
	- คำจำกัดความ	๔
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
	- ผังกระบวนการ	
	- รูปภาพผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๖
	- ผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๗
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
	๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๘
	๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
	ภาคผนวก	

บทที่ ๑

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์

๑. ให้มั่นใจว่ากระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกระบวนการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

๓. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน

ขอบเขต ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เรื่องทั่วไป เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

- ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท
อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐
- ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท
<http://province.moph.go.th/chainat>
- ช่องทางที่ ๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
- ช่องทางที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๗ ต่อ ๓๓๖, ๓๓๗
- ช่องทางที่ ๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

ผู้รับบริการ สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค

๓. องค์กรภาคเอกชน

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

๒. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

๓. ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

๔. ข้อร้องเรียนเรื่องการบริการทางการแพทย์

๕. ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว

๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อสุขภาพ

หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑. วัน เดือน ปี

๑.๒ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจจะเกิดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล
- ๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นต้น
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๒

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรเอกชน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท กำหนด

หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (กลุ่มกฎหมายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

ข้อร้องเรียนเรื่องการบริการทางการแพทย์ ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว หรือเรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อสุขภาพ และให้หมายรวมถึงไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

การดำเนินการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ตั้งแต่ต้นจนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดชี้แจงพิจารณาผลการสอบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประสาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผังกระบวนการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท

อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://province.moph.go.th/chainat> หรือ

เว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://203.157.210.3/legal/index1.html>

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ช่องทางที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๗ ต่อ ๓๓๖, ๓๓๗

(แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

๒. นายทะเบียนลับของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ลงทะเบียนในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน คัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และเสนอความคิดเห็นเบื้องต้น

๔. หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาตามข้อ ๓. และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

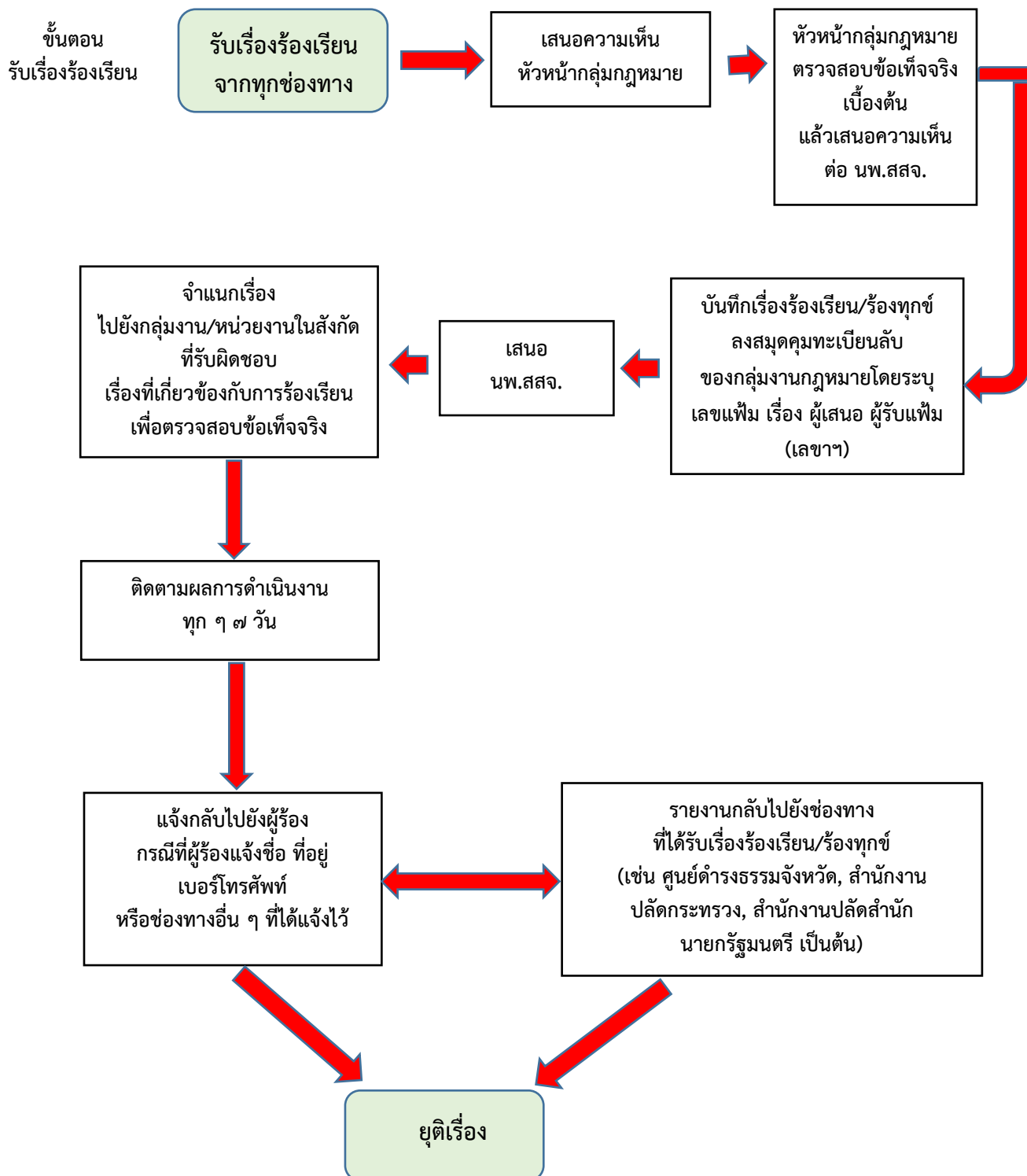
๕. จำแนกเรื่องส่งไปตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการประสานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

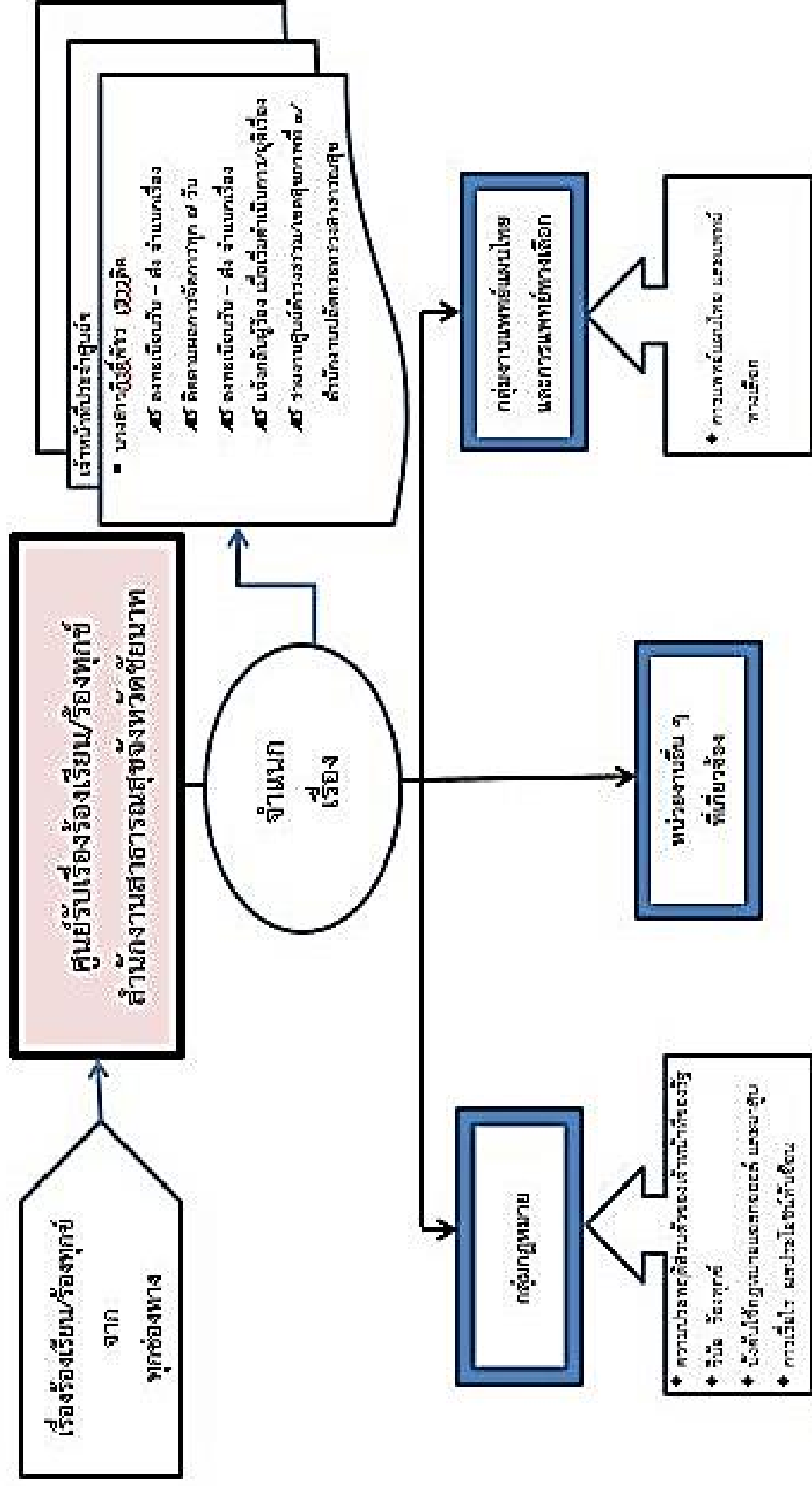
๖. ติดตามผลการจัดการ ทุก ๗ วัน

๗. แจ้งกลับไปยังผู้ร้องกรณีผู้ร้องได้แจ้งให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่ได้แจ้งไว้

๘. รายงานไปยังช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

ขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน





→ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ←

- ๑) ศูนย์รับเรื่องสารพัดปัญหา ศูนย์สุขภาพ อบต.ชัยนาท หมู่ที่ ๒ อ.ชัยนาท อ.เมืองชัยนาท จ.ชัยนาท ๓๓๑๑๑
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๑ ๕๖๕๐ ๕๕๖๘ กด ๑๒๒, ๑๓๓
- ๓) Email: kachetum.ph@gmail.com
- ๔) ศูนย์สารพัดปัญหาจังหวัดชัยนาท

บทที่ ๔

กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชกฤษฎีการะเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท และบุคคลภายนอก

๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๓.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้รับการแก้ไขปัญหา

๔.๓.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินงาน กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๔.๓.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ภาคผนวก

เลขที่รับ...../.....

แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สสจ.ชัยนาท

วันที่รับ.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ร้องเรียนทาง ตู้ ปณ. 8 ชัยนาท หนังสือ/จดหมาย สายด่วน 1330 อื่นๆ ระบุ.....
 โทรศัพท์ โทรสาร มาพบด้วยตนเอง

รายละเอียดการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีไม่ต้องการติดต่อกลับ
 ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีต้องการติดต่อกลับ

นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... เลขที่บัตร(อื่นๆ).....

ประเด็นร้องเรียน การทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บริการทางการแพทย์
 สถานพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ อื่นๆ.....

เรื่อง.....

รายละเอียด (ใคร - ทำอะไร - ที่ไหน - อย่างไร - เมื่อไร)

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

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องเรียน)

(.....)

(ลงชื่อ).....(ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน)

(.....)

การดำเนินการเบื้องต้น

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

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบเบื้องต้น
...../...../.....

ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

- เห็นชอบตามเสนอ ยุติเรื่อง
- แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
- รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด
- อื่น ๆ

.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

สรุปผลการดำเนินงาน

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องรับทราบแล้ว.....
- ลงโทษผู้กระทำความผิด.....
- ยุติเรื่อง
- อื่นๆ.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
...../...../.....



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่า
กระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวน
เรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและ
คำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้
ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอน
การปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึง
ได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่
ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ.และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อ
ประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว
เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและ

คำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินการคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕ จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๔๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้

ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ , ๒๘๒-๔๐๔๕

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

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

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นที่ไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์และนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

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

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๓ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

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

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในกรณีส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

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

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีคามจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

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

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ 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 ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด 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

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี