



คู่มือการดำเนินงาน
ในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

แนวทางการปฏิบัติ สำหรับเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานต่างๆ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีนี้ จังหวัดสิงห์บุรี ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีตามคำสั่งจังหวัดสิงห์บุรี ที่ ๑๖๑๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ขึ้น ณ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน จังหวัดสิงห์บุรี จึงได้พิจารณาจัดทำ คู่มือสรุปการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและสามารถดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดบูรณาการ การบริหารจัดการร่วมกับส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม ประกอบกับ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กำหนดให้ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือสนับสนุนช่วยเหลือการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี เป็นที่ยอมรับและสามารถ เป็นที่พึงให้กับประชาชนอย่างแท้จริง จังหวัดสิงห์บุรีจึงกำหนดมาตรการและแนวทางการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หลังจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สิงห์บุรีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้ว ดังนี้

๑. การลงทะเบียนรับและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ

๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี และผ่านระบบการ ลงทะเบียนของเว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ นาที นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีลักษณะเป็นการขอรับคำปรึกษา ให้ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดสิงห์บุรีเชิญผู้ร้องเข้าพบ เพื่อดำเนินการรับฟังปัญหา ความต้องการ ตลอดจนแจ้งประสาน ส่วนราชการ/หน่วยงานภายในจังหวัดสิงห์บุรีที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมพิจารณาเพื่อให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นธรรม และสามารถหาข้อยุติเรื่องจนเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ร้อง ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ผู้ร้องเข้ารับคำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

๑.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดอยู่นอกเหนือลักษณะเป็นการขอรับคำปรึกษา อันมีความจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา หลักฐานเพื่อประกอบการวินิจฉัยในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีความจำเป็นต้องประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหาข้อยุติเรื่อง ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการวิเคราะห์สภาพปัญหา พร้อมทั้งระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสรุปผลการพิจารณาเบื้องต้นเสนอ ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบและพิจารณา ภายในระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๔ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีได้รับผลการพิจารณาตามข้อ ๑.๓ ให้ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการแจ้งให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วันทำการ

๒. การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี

๒.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป (ยกเว้นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ)

(๑) เมื่อส่วนราชการ/อำเภอ ได้รับหนังสือแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ให้ดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นที่ยุติและพึงพอใจแก่ผู้ร้อง และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

(๒) หากส่วนราชการ/อำเภอ ไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม ข้อ (๑) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการส่งหนังสือแจ้ง เตือนครั้งที่ ๑ เพื่อให้ส่วนราชการ/อำเภอ เร่งรัดดำเนินการ และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

(๓) หากส่วนราชการ/อำเภอ ยังไม่รายงานผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม ข้อ (๒) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการส่งหนังสือแจ้ง เตือนครั้งที่ ๒ ให้ส่วนราชการ/อำเภอ เร่งรัดดำเนินการ พร้อมทั้งชี้แจงปัญหา อุปสรรค อันเป็นเหตุแห่งความล่าช้า และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๕ วันทำการ

(๔) หากพ้นระยะเวลาตามข้อ (๓) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการส่งหนังสือแจ้ง เตือนครั้งที่ ๓ ให้ส่วนราชการ/อำเภอ เร่งรัดดำเนินการ และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ ภายใน ๓ วันทำการ พร้อมทั้ง ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ ดำเนินการเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรีเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบโดยด่วน

๒.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

อาศัยความตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด และความตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่าผิดกระทำผิดวินัย ในการนี้ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์แจ้งให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ส่วนราชการ/อำเภอ ดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ให้ทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณี ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงให้ยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

(๓) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดี ทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

(๔) ให้ใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

(๕) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อเจ้าหน้าที่รัฐผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง ส่วนราชการ/อำเภอต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตาม หลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

(๖) ให้ส่วนราชการ/อำเภอ ที่รับเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ แจ้ง ผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอัน สมควร

ทั้งนี้ ห้วงเวลาในการดำเนินการตาม ข้อ ๒.๒ (๑) – (๖) ขอให้ส่วนราชการ/ อำเภอ ที่ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ ถือปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินการที่กำหนดไว้ตาม ข้อ ๒.๑

๓. การรายงานผลการดำเนินการ

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเหตุแห่งข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์จากส่วนราชการ/อำเภอ อันสามารถดำเนินการยุติเรื่องและจำหน่ายเรื่องออกจาก ฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

๓.๑ ให้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันสามารถดำเนินการยุติเรื่องได้ เสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบยุติเรื่อง

๓.๒ เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีพิจารณาให้ความเห็นชอบยุติเรื่อง ตามข้อ ๓.๑ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีรายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการชี้แจงให้ส่วนราชการ/อำเภอที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ นำเรียนปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ และให้รายงานผลการดำเนินการผ่านทางระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (เว็บไซต์ opm.๑๑๑๑.go.th)

(๒) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงมหาดไทย ให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ นำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ

(๓) ให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการ ชี้แจงต่อส่วนราชการ/อำเภอที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้รายงานผลการดำเนินการเป็นหนังสือราชการชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ในคราวเดียวกัน

๓.๓ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีจำหน่ายเรื่องออกจากฐานข้อมูลผู้ลงทะเบียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี และรวบรวมผลการดำเนินการในเหตุแห่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่สามารถยุติเรื่องรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรี โดยเร็ว

ทั้งนี้ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ส่วนราชการ/อำเภอ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ถือปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีข้างต้นอย่างเคร่งครัดต่อไป สำหรับส่วนราชการ/อำเภอ ที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีและยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ เกินกว่าระยะเวลา ๒ เดือน ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ หากพ้นระยะเวลาดังกล่าว ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ ดำเนินการเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้า ในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรีเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง และให้คณะกรรมการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อเท็จจริงกรณีเหตุแห่งความล่าช้าในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีทราบโดยด่วน

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕

ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

.....

ประเภท	รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	<p>๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักในการประกอบการพิจารณา</p> <ul style="list-style-type: none"> - หากมีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติ คณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่อง ออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และ พยานบุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หาก เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของ ศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือ คำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	<p>๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจ เป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อม มีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง ต่างๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการ ไตย่อมส่งผลผูกพันคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้รายงาน ข้อเท็จจริง ให้ ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและ พิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรือ อาญา และมีได้อยู่ในอำนาจ ของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ย ได้ และกรณีสามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาล ที่มีเขตอำนาจเหนือขึ้นไป	<p>๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่ถูกต้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงาน สอบสวน ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด 	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทย	<p>๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการ ตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อ ประชาชน หรือผลการพิจารณา สามารถนำไปแก้ไขปัญหาความ เตือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติ ข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ ก็ให้ติดตาม ผลจากส่วนราชการนั้นๆ อย่าง ต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือข้อมูลต่างๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตามสอดส่องและตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงกับสำนักงาน กพร.

.....

ประเภท	รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
<p>๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/การจัดระเบียบสังคม/ค่าประเวณี, บ่อนการพนัน/ หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เต็ดร้อนราคาถั่ว, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่นๆ</p>	<p>๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	<p>- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>
<p>๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม, โกล่เกลี่ยทางอาญา/แพ่ง, ช่มชู้/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</p>	<p>๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานแก้ไขปัญหานั้นจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ, ร้องเรียนโครงการรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ</p>	<p>๓.๑ เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์</p>	<p>- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง</p>

	<p>ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ</p>	
<p>๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องข้อกับเรื่องที่ดิน</p>	<p>๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๓ กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม</p> <p>๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน</p>	<p>๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	

ต่างด้าว, เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา, ออกโฉนด รังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่อง อื่นๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ		
๖. เรื่องอื่นๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระ ภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่นๆ เช่น บริการส่งต่อ บริการข้อมูล ข่าวสาร	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการ ช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่ รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบ ให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

*** กรณีเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา

ขอให้เจ้าหน้าที่ ยึดแนวทางปฏิบัติในเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา

(รายละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๗๒๗๖ ลงวันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑)

๑. ประเด็นเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือให้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่เร่งด่วน ที่หน่วยงานจะต้องรับทราบ และนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่

(๑) ความเร่งด่วนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความกดดัน และผลเสียที่จะเกิดหากไม่แก้ไข

(๒) ความถูกต้องเป็นธรรมจะต้องมีให้

(๓) อะไรที่ช่วยได้ ทำให้เกิดความถูกต้อง หรือเกิดผลดี

(๔) อะไรจริง ไม่จริง หรือฎีกาที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล

(๕) ลำดับความเร่งด่วนและประเภทให้ดี

๒. ประเด็นการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด ขอให้มีความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

(๑) ขอให้จังหวัดแจ้งผลการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและพฤติกรรมของผู้ฎีกาตามความเป็นจริงและรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) ในการรายงานผล หากมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ฎีกา เช่น เป็นกลุ่มแกนนำแสวงหาประโยชน์จากการถวายฎีกา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอื่น ให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวประกอบมาด้วย

(๓) บูรณาการความร่วมมือในการประสานการให้ความช่วยเหลือผู้ฎีกาด้านอื่นๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เช่น การประสานกับยุติธรรมจังหวัด เป็นต้น

๓. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการ การรายงานถึงปัญหา อุปสรรค หรือเหตุที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับราษฎรได้ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา

ทั้งนี้ ให้ถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้สำนักงานราชเลขาธิการทราบภายในกำหนด

แนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวทักทาย

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ชื่อ-นามสกุล (เจ้าหน้าที่) ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ในวันนี้มีประเด็นความต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือต้องการคำปรึกษา ที่อยากให้เราทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีช่วยเหลือ ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน จับประเด็น สอบถามข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งอาจพิจารณาตามลำดับ ดังนี้

- สภาพปัญหาที่เดือดร้อน
- สาเหตุของปัญหา
- ใคร (ผู้ถูกร้อง)
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- ตอนไหน
- อย่างไร
- ผลที่ได้รับเป็นอย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้องที่อยากให้ช่วยเหลือ มีอะไรบ้าง

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา

“ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ได้รับเรื่องของท่านไว้แล้ว ขั้นตอนต่อไปขออนุญาตทราบช่องทางการติดต่อเพื่อแจ้งรายละเอียดของผลการดำเนินการ ทั้งนี้ ผู้ร้องมีความต้องการหรือประเด็นใดเพิ่มเติมอีกหรือไม่ ครับ/ค่ะ ขอขอบคุณและ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปและวิเคราะห์เหตุการณ์ ดำเนินการตามแนวทางต่อไป

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

๓.๒

๓.๓

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกลงใน ถูกต้องตรงตามเจตนาจริงใจที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากส่งมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศคช. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๓ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศคช.มท. ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือใช้ดุลยพินิจการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิผ่านระดับศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้แล้วมีความชัดเจน ไม่สามารถหาพยานจำใจในเนือหาสาระ หรืออุปสรรคพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ให้แนบหลักฐานทำนองนี้ จำนวน ฉบับ ดังนี้

- หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แนบพยานจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
-

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๑๑๑๑ , ๐ ๒๒๒๓ ๐๘๐๗

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

.....