



คู่มือ

ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

โทรศัพท์. ๐-๗๗๘๑-๑๐๗๑.

สารบัญ

หน้า

๑. ความสำคัญของปัญหา.....	๑
๒. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑
๓. ขอบกฎหมายพื้นฐานที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๔
๔. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน.....	๘
๕. ช่องทางการร้องเรียน.....	๙
๖. คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน.....	๙
๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๑๑
๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	๑๒
๙. แผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการเรื่องร้องเรียน.....	๑๒
๑๐. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๑๓
ภาคผนวก.....	๑๔
ก. ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	
ข. คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ที่ ๖๖๐/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	
ค. ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	
ง. ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณา “เรื่องร้องเรียน”	

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

๑. ความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากภาพลักษณ์เรื่องการทุจริตคอร์รัปชันของประเทศไทยมีผลในทางลบ โดยคะแนนดัชนีภาพลักษณ์การคอร์รัปชัน (Corruption Perception Index – CPI) ที่จัดทำโดยองค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ (Transparency International - TI) ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๖ อยู่ที่ ๓.๒ – ๓.๘ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐ ทั้งนี้ เพื่อยกระดับคะแนนดัชนีภาพลักษณ์การคอร์รัปชัน แผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐) จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อยกระดับมาตรฐานความสุจริตระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐในยุทธศาสตร์ที่ ๔ “พัฒนาระบบบริหารและเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต” เนื่องจากเป็นประเด็นที่ส่งผลโดยตรงต่อดัชนี CPI โดยมีเป้าประสงค์ที่ต้องการเพิ่มคะแนนดัชนีภาพลักษณ์ดังกล่าวของไทยให้ถึง ๕๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐^๑

ประกอบกับการยกระดับมาตรฐานความสุจริต คุณธรรม และความโปร่งใสเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับแนวนโยบายการบริหารประเทศของรัฐบาล ที่ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ กรมส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และยุทธศาสตร์สำนักงาน ป.ป.ท. (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๘) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ สร้างกลไกการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนแม่บทในการป้องกันการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ท. (พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑) โครงการพัฒนาความโปร่งใสในการดำเนินงานของรัฐบาล^๒

ดังนั้น การยกระดับมาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง กรณี “เรื่องร้องเรียน” โดยจัดทำ “คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน” เพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย คู่สัญญา ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอก ตลอดจนบุคลากรภายในหน่วยงาน ย่อมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพของการดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ภายในขอบเขต อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่กฎหมายบัญญัติ

๒. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

พื้นฐานสำคัญของการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดว่าด้วยดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และแนวคิดเกี่ยวกับการเยียวยาทุกข์ของประชาชน กล่าวคือ

^๑สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment : ITA ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ www.phichit.go.th/phichit/doc/๒๕๕๘/๕๘๐๑๐๘_๑.๓.pdf ค้นคืน ๓ เมษายน ๒๕๕๘ หน้า ๑

^๒เรื่องเดียวกัน หน้า ๑

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน จึงได้แก่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ซึ่งเห็นว่าตนได้รับความเสียหายจากการกระทำของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่เป็นธรรม และประชาชนอาจเลือกใช้วิธีเยียวยาทุกข์ได้หลายวิธี อาทิ วิธีทางปกครอง วิธีทางทางการเมือง หรือวิธีทางศาล ซึ่งในแต่ละวิธีดังกล่าว มีข้อแตกต่างกันในลักษณะที่เป็นสาระสำคัญดังตัวอย่างต่อไปนี้

๒.๒.๑ วิธีทางปกครอง : การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐของรัฐฝ่ายปกครองไว้อย่างแน่ชัด

๑) ที่ผ่านมามีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้อย่างแน่ชัด

๒) ผู้ร้องทุกข์อาจใช้ข้ออ้างทางกฎหมายหรือข้ออ้างอย่างอื่น เช่น ความไม่เป็นธรรมมาเป็นเหตุผลในการร้องทุกข์ได้

๓) เจ้าหน้าที่หรือองค์กรผู้พิจารณาคำร้องทุกข์อาจตรวจสอบการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นได้ทั้งในด้านความชอบด้วยกฎหมาย ความเหมาะสมทางการบริหาร หรือความเหมาะสมทางการเมือง

๔) หากเจ้าหน้าที่หรือองค์กรผู้พิจารณาเห็นว่าการกระทำที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่เหมาะสมทางการบริหาร หรือไม่เหมาะสมทางการเมือง ก็อาจมีคำสั่งระงับ ยกเลิกหรือเพิกถอนการกระทำดังกล่าวได้

๕) เมื่อมีการพิจารณาและมีคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใด เช่น ให้อยุติเรื่องแล้ว ผู้ที่เกี่ยวข้องก็ยังสามารถหยิบยกเรื่องเดียวกันนั้นขึ้นมาร้องทุกข์ใหม่ได้อีก

๒.๒.๒ วิธีทางการเมือง : การร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการหรือองค์กรของฝ่ายนิติบัญญัติ

๑) ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน

๒) ผู้ร้องทุกข์อาจใช้ข้ออ้างทางกฎหมายหรือข้ออ้างอย่างอื่นมาเป็นเหตุผลในการร้องทุกข์ได้

๓) คณะกรรมการอาจพิจารณาตรวจสอบการกระทำที่เป็นต้นเหตุในการร้องทุกข์นั้นได้ ทั้งในแง่ของความชอบด้วยกฎหมาย ความเหมาะสมทางการบริหาร หรือความเป็นธรรม

๔) เมื่อมีการพิจารณาแล้ว เห็นว่าการกระทำดังกล่าวไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่เป็นธรรมหรือไม่เหมาะสมแล้ว คณะกรรมการไม่มีอำนาจสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองกระทำการหรือละเว้นการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดได้ คงทำได้แต่เพียงแจ้งผลการพิจารณาและความคิดเห็นของคณะกรรมการฯ ให้ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรัฐบาลทราบ เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาต่อไปโดยใช้วิธีการกดดันทางการเมือง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐) คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค พร้อมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรุงเทพมหานคร บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลา หน้า ๑๑ - ๑๔ และจรพันธ์เปรี๊ยะ และคณะ (๒๕๕๔) รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง การประเมินกลไก และกระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาประชาชนร้องเรียน หน้า ๙ - ๑๐

/๒.๒.๓ วิธีทางศาล :

๒.๒.๓ วิธีทางศาล : การร้องทุกข์ต่อฝ่ายตุลาการหรือการฟ้องคดีต่อศาล

๑) มี “วิธีพิจารณาความ” กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการฟ้องคดีและการพิจารณาคดีไว้เป็นที่แน่นอน

๒) มีเรื่องนำมาฟ้องคดี จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ฟ้องคดีเป็น “ผู้เสียหาย” หรือเป็นผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๓) ผู้ฟ้องคดีจะอ้างได้ก็แต่เพียงความไม่ชอบด้วยกฎหมายของการกระทำดังกล่าวเท่านั้น จะยกข้ออ้างอย่างอื่นขึ้น เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดีไม่ได้

๔) เมื่อศาลได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การกระทำถูกนำมาฟ้องคดีนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย และมีคำพิพากษาให้เพิกถอนการกระทำนั้น เมื่อคดีถึงที่สุดแล้วย่อมเป็นยุติไปตามนั้น คู่ความจะนำเรื่องนั้นมาฟ้องคดีใหม่อีกมิได้

๓. ข้อกฎหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อพิจารณาข้อกฎหมายซึ่งประกอบด้วย หลักกฎหมายรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติและกฎหมายลำดับรองแล้ว พบว่า ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไปกับการจัดการเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

๓.๑ หลักกฎหมายรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยสิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

๓.๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐

“มาตรา ๕๘ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูล หรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

“มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผล จากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใด ที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติ

“มาตรา ๖๑ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

“มาตรา ๖๑ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

๓.๓.๒ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

“มาตรา ๕๖ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

“มาตรา ๕๗ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมี

สิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน การออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ”

“มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

๓.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๐

“มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะและประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศหรือความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ หรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการเรียนรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๓.๓ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๕

“มาตรา ๓/๑ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

/เพื่อประโยชน์...

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้.

๓.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

“มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบ ให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง”

“มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗”

“มาตรา ๓๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตาม มาตรา ๔๐”

“มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

“มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข້ซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความเข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

/ในกรณี...

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข หรือ ยกเลิกต่อไปโดยเร็ว”

“มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงกำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น”

๓.๕ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“ข้อมูลข่าวสารลับ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ ที่มีคำสั่งไม่ให้เปิดเผยและอยู่ในครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของรัฐหรือที่เกี่ยวกับเอกชน ซึ่งมีการกำหนดให้มีชั้นความลับเป็น ชั้นลับ ชั้นลับมาก หรือชั้นลับที่สุดตามระเบียบนี้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและประโยชน์แห่งรัฐประกอบกัน

“ประโยชน์แห่งรัฐ” หมายความว่า การดำเนินงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์ของเอกชนประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความมั่นคงของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการเมืองภายในประเทศหรือระหว่างประเทศการป้องกันประเทศ เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การพลังงานและสิ่งแวดล้อม

๓.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“โครงการของรัฐ” หมายความว่า การดำเนินโครงการของหน่วยงานของรัฐอันเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจหรือสังคม ไม่ว่าจะเป็น การดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐหรือโดยวิธีการให้สัมปทานหรืออนุญาตให้บุคคลอื่นทำ ทั้งนี้ บรรดาที่มีผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย วิถีชีวิต หรือส่วนได้เสียเกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่น

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นใดของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ

ข้อ ๘ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐ และรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้น รวมตลอดทั้งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปพร้อมกับการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนก็ได้

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามข้อ ๘ อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) การสำรวจความคิดเห็น ซึ่งอาจทำโดยวิธีดังต่อไปนี้

(ก) การสัมภาษณ์รายบุคคล

(ข) การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือทางอื่นใด

(ค) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อ
หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบโครงการ

(ง) การสนทนากลุ่มย่อย

(๒) การประชุมปรึกษาหารือ ซึ่งอาจทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

(ก) การประชาพิจารณ์

(ข) การอภิปรายสาธารณะ

(ค) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(ง) การประชุมเชิงปฏิบัติการ

(จ) การประชุมระดับตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือส่วนได้เสีย

(๓) วิธีอื่นที่สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

“ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้ว ให้หน่วยงานรัฐ
จัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและประเทศ ให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่
เสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน”

๓.๗ ประกาศคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง เรื่อง หลักเกณฑ์
และเงื่อนไขในการสอบสวน การลงโทษทางวินัย การให้ออกจากราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

หมวด ๕

การร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

สิทธิการร้องทุกข์

ข้อ ๑๓๖ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดผู้ใดถูกสั่งให้ออกจากราชการตามหมวด ๓ ด้วย
เหตุใด ๆ ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ภายในสามสิบวันนับแต่
วันทราบคำสั่ง โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดใน ส่วนที่ ๒ ของหมวดนี้

ข้อ ๑๓๗ ภายใต้บังคับข้อ ๑๓๖ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดผู้ใดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้
อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมายหรือมีความคับข้องใจอันเกิด
จากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อตนในกรณีตามที่กำหนดในหมวดนี้ ผู้นั้นอาจปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาผู้
เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้บังคับบัญชาอื่น หรืออาจร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วน
จังหวัด แล้วแต่กรณี ตามที่กำหนดในส่วนที่ ๓ หรือส่วนที่ ๔ ของหมวดนี้ เพื่อขอให้แก้ไขหรือแก้ความคับข้องใจได้
ทั้งนี้ เว้นแต่กรณีที่มีสิทธิอุทธรณ์ตามหมวด ๔ ซึ่งต้องใช้สิทธิอุทธรณ์ตามที่กำหนดในหมวดนั้น

การร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดใน
หมวดนี้

ส่วนที่ ๒

การร้องทุกข์คำสั่งให้ออกจากราชการ

ข้อ ๑๓๘ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดผู้ใดถูกสั่งให้ออกจากราชการตามหมวด ๓ ด้วยเหตุใด ๆ ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้

การร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง ให้ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบคำสั่ง และให้นำข้อ ๑๑๓ วรรคสอง ข้อ ๑๑๕ และข้อ ๑๑๖ ตลอดจนหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๔ ของหมวด ๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

๔. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

กลไกในการร้องเรียนโดยผ่านการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานภาครัฐ ถือเป็นสิ่งสะท้อนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองทราบว่า การบริการสาธารณะและการจัดทำบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในชุมชนได้มากน้อยเพียงใด

ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จึงได้จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๔.๑ เพื่อสร้างความชัดเจนว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทางในการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน

๔.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยโปร่งใสและเป็นธรรม

๔.๓ เพื่อแสดงและเผยแพร่กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย คู่สัญญา ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอก ตลอดจนบุคลากรภายในหน่วยงาน สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการและขั้นตอนดังกล่าวได้ตรงกับความต้องการ

๔.๔ เพื่อให้เป็นกลไกในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รวมทั้งหลักประกันในการสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือที่สำนัก/กองเจ้าของเรื่องโดยตรง

(๒) ทางหนังสือ/จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง เลขที่ ๔๐ หมู่ ๑ ตำบลบางริน อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง ๘๕๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๗๗๘๑-๑๐๗๑

(๔) ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ที่ www.ranongpao.go.th

(๕) ผ่านทาง Social Media ต่าง ๆ ได้แก่ Facebook : อบจ.ระนอง โดยตรง

๖. คำจำกัดความและประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง หรือจำเป็นต้องให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองช่วยเหลือ เยียวยา ปลดเปลื้องทุกข์ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามขอข้อมูล เช่น ในเรื่องความไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วน บกพร่องล่าช้า หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การมีผลประโยชน์ทับซ้อน รวมทั้งปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย และประมวลจริยธรรมที่กำหนดไว้ หรือมีความประพฤติทั้งในทางส่วนตัวและหรือในทางการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่องค์กร เป็นต้น ตลอดจนเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากส่วนราชการอื่นส่งมาให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

ประเภท	คำจำกัดความ	ตัวอย่าง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	-ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (จัดหาพัสดุ) -ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล -ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาทางคุณธรรม ธรรมาภิบาล -ร้องเรียนด้านวินัย อุทธรณ์ของเจ้าหน้าที่ -ร้องเรียนด้านวินัย อุทธรณ์และร้องเรียนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	-สำนักปลัด อบจ. -กองพัสดุและทรัพย์สิน -กองคลัง -กองช่าง -กองแผนและงบประมาณ -กองการศึกษา -กองกิจการสภา -สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายบริหารงานบุคคล -สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายบริหารงานบุคคล -สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายบริหารงานบุคคล -สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์

ประเภท	คำจำกัดความ	ตัวอย่าง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้รับบริการแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการเรื่องต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	-การจัดทำบริการสาธารณะ เช่น ถนน ทางเท้า คูระบายน้ำ ไฟฟ้า/แสงสว่าง/ไฟสัญญาณจราจร/การตัด/ตกแต่งต้นไม้ เสียงตามสาย/ป้าย/การจัดการขยะ ความสะอาดฯ -การจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	-สำนักปลัด อบจ./กองที่รับผิดชอบ -ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัด อบจ.
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น โดยการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการของ อบจ.ระนอง ตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ประชาชนในท้องถิ่น	-การที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมกับ อบจ.ระนอง ในการจัดทำบริการสาธารณะทุกขั้นตอน โดยเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ การจัดทำแผนงาน/โครงการ ปรับปรุง แก้ไข/พัฒนา ตลอดจนประเมินผล การปฏิบัติงาน	-สำนักปลัด อบจ. -กองแผนและงบประมาณ
๔. เรื่องอื่น ๆ	การที่ผู้รับบริการได้ขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมาข้างต้น	-การขอสนับสนุน/ยืมใช้ทรัพย์สินของทางราชการ	-สำนักปลัด อบจ.

๗. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเกี่ยวกับสำนักปลัด/กองผู้รับผิดชอบและมีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภท ควรถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยอนุโลม^๖ ซึ่งมีข้อพิจารณาเบื้องต้นในการรับเรื่องร้องเรียนกล่าวคือ^๗

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือผู้รับบริการได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนเพียงพอว่า ได้รับความ

เดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการแก้ไข เยียวยาและดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง (มีความชัดเจนเพียงพอ และเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้)

- ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร และพยานวัตถุที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

(๒) เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องจริงที่มีมูลและมีข้ออ้างอิงประกอบที่น่าเชื่อถือ

(๓) การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๔) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

(๕) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองโดยตรง

(๖) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาใน (๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๗) ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตาม (๑) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง^๘
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

^๖ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“สำนักงานเลขานุการ กรมควบคุมโรค (๒๕๕๕)” คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค

www.ddc.moph.go.th/complaint/.../คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน.pdf ค้นคืน ๑๖ เมษายน ๒๕๕๘ หน้า ๗ - ๘

^๗หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

/- เรื่องร้องเรียน...

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๘) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของปลัด อบจ.ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๘. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ชั้นความลับ เป็นเรื่องลำดับแรกในกระบวนการที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีคำสั่งให้ข้อมูลข่าวสารในครอบครองดูแลเป็นข้อมูลข่าวสารลับ หรือเป็นเอกสารลับ ซึ่งมีประเด็นที่จ้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนเบื้องต้นหลายประการ เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจที่ต้องพิจารณาให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและจะเชื่อมโยงไปถึงการให้เหตุผลประกอบชั้นความลับ การจะอนุญาตให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารได้หรือไม่ เพราะเหตุใด^๕

ทั้งนี้ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๙. แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการ (Flowchart) เรื่องร้องเรียนนี้ เป็นการแสดงผังกระบวนการระยะเวลา รายละเอียดการปฏิบัติ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิง ดังภาพ

^๕ คำแนะนำการปฏิบัติตามระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

<http://www.rta.mi.th/data/Advice/Advice๔๔.html> ค้นคืน ๑๖ เมษายน ๒๕๕๘ หน้า ๑๒

แผนผังแสดงขั้นตอนดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๑.	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ↓		ลงทะเบียนรับเรื่อง/รวบรวมสถิติแต่ละประเภท	สำนักปลัด อบจ.	ทะเบียนรับหนังสือร้องเรียนหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
๒.	พิจารณาตรวจสอบ/วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ↓	๒ วัน	-กรณีร้องเรียนการให้บริการ หากเป็นเรื่องที่แก้ไขได้ทันที ดำเนินการให้เสร็จภายใน ๓ วัน/หากเป็นเรื่องที่ต้องกำหนดในแผนงานให้รีบดำเนินการไม่เกินปีงบประมาณถัดไป -กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานพิจารณาว่าควรดำเนินการต่อไปหรือไม่ หากดำเนินการต่อควรส่งให้สำนัก/กองใด	สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์	
	นำเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเข้าสู่ระบบจัดการ ↓		บันทึกเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งระบุสำนัก/กองที่รับผิดชอบ เสนอผู้บริหารพิจารณา	สำนักปลัด อบจ. ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์	
๔.	ส่งต่อเรื่องให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ ↓		จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ธุรการ	
๕.	แจ้งผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง ทราบการรับเรื่องไว้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน ↓	๕ วัน	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานต้นเรื่อง ทราบถึงการส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบแล้ว	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมอบหมาย	หนังสือแจ้งรับเรื่อง
	ดำเนินการตรวจสอบ/สอบสวน ↓	ไม่เกิน ๑๒๐ วัน	สำนัก/กองที่รับผิดชอบ ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/สอบสวนข้อเท็จจริง และดำเนินการตรวจสอบ/สอบสวน	สำนัก/กองที่รับผิดชอบ	บันทึกข้อความ คำสั่ง
๗.	รายงานผลการตรวจสอบ/สอบสวนข้อเท็จจริง และสรุปผลการดำเนินงาน ↓	๑๕ วัน	สำนัก/กองที่รับผิดชอบ หรือ คณะกรรมการรายงานผลการตรวจสอบ/สอบสวนข้อเท็จจริง หรือสรุปผลการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการตรวจสอบ/สอบสวน
๘.	ยุติเรื่อง หรือ มีคำสั่ง/ฟ้องคดี ↓	ไม่เกิน ๓๐ วัน	พิจารณาผลการดำเนินการ ควรแก่การยุติเรื่องหรือไม่ หากไม่สมควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเสนอผู้บริหารพิจารณาเพื่อออกคำสั่ง/ฟ้องคดี	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ร่างคำสั่งร่างฟ้อง
๙.	แจ้งผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง ทราบผลการดำเนินการ	๕ วัน	แจ้งผลการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	หนังสือแจ้งผล
รวมระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน		๑๗๗ วัน			

๑๐. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์และขั้นตอน เพื่อให้กระบวนการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีความโปร่งใสในการปฏิบัติและก่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน

ระดับ ความสำเร็จ	การดำเนินการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ต่ำมาก	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัด
ต่ำ	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือสำนัก/กองที่เป็นผู้รับผิดชอบ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัด
ปานกลาง	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งเรื่องร้องเรียนของ ผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง	ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัด
สูง	-แจ้งรับเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดเวลา ๑๕ วัน และ รายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน -รวบรวมเรื่องร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุกเดือนเสนอนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดระนอง	สำนัก/กองที่รับผิดชอบ ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัด
สูงมาก	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมา ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ระนอง	ฝ่ายนิติการและการพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วน จังหวัด

๒๕๖๓



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่มีความโปร่งใส และเป็นธรรม และเพื่อให้หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อรับแจ้งการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จึงขอประกาศตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขที่ ๔๐ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางริน อำเภอมืองระนอง จังหวัดระนอง โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
๒. หนังสือ/จดหมาย ส่งถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๗๗๘๑-๑๐๗๑
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง www.ranongpao.go.th
๕. Social Media

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายคงฤช ฉัตรมาลีรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ที่ ๖๕๕ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ประจำ อบจ.ระนอง

ตามอนุสนธิคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ที่ ๖๖๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ประจำ อบจ.ระนอง โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ ดำเนินการตาม มาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และมีให้หาประโยชน์เพื่อตนเอง รวมทั้งผลประโยชน์จากผู้รับบริการ นั้น

เนื่องจากคณะกรรมการได้มีการเกษียณอายุราชการ, ลาออก, เสียชีวิต ไปแล้วจำนวน ๖ ราย เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุง สุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ดังนี้

(๑) หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	ประธานกรรมการ
(๒) ผู้อำนวยการกองแผนและงบประมาณ	กรรมการ
(๓) ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
(๔) ผู้อำนวยการกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด	กรรมการ
(๕) ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	กรรมการ
(๖) ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
(๗) ผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน	กรรมการ
(๘) ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	กรรมการ
(๙) หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน	กรรมการ
(๑๐) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
(๑๑) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาสังคมและส่งเสริมการท่องเที่ยว	กรรมการ
(๑๒) นางสาวนิชดา เชื้อยทอง	นิติกรปฏิบัติการ กรรมการ
(๑๓) นางสาวจิรายุพร สมบัตินา	นักวิชาการประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ กรรมการ
(๑๔) หัวหน้าฝ่ายนิติการและการพาณิชย์	กรรมการ/เลขานุการ
(๑๕) นางสาวพัทธนา ลิกชะไชย	นิติกรชำนาญการ กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ
(๑๖) นายนันท์พล ช่วยแก้ว	นิติกรชำนาญการ กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่ดำเนินการตามมาตรา ๘ แห่ง พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และมี ให้หาประโยชน์เพื่อตนเอง รวมทั้งผลประโยชน์จากผู้มาขอรับบริการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายกฤษฎา อัครมาลีรัตน์)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ภาคผนวก ค.
ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โทร. ๐๗๗-๘๑๑-๐๗๑ แฟกซ์ : ๐๗๗-๘๑๑-๐๗๑



วันที่.....เลขที่รับ.....
หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

(สำหรับประชาชน)

ผู้ร้องเรียน ชื่อ.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ที่อยู่.....

E-mail

ร้องเรียนทาง ☐ ด้วยตนเอง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์/โทรสาร
☐ เว็บไซต์ อบจ. ☐ Social Media ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน.....
☐ ร้องเรียนการให้บริการ.....
☐ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย.....
☐ อื่น ๆ

เรื่อง

รายละเอียด

สิ่งที่ต้องการแก้ไข

เอกสารแนบ : (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
()

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

วันที่.....

วันที่.....

รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
(สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เห็นควร ส่งเรื่องให้.....ดำเนินการ

สำเนาเรื่องให้.....ติดตาม

ยุติเรื่องเนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอความเห็น
()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ลงชื่อ.....หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

ตำแหน่ง.....

(สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

☐ รับ/เรื่อง เมื่อวันที่.....

มอบหมายส่วน/งาน.....

ลงชื่อ.....
()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

เห็นควร ☐ ดำเนินการตามเสนอ

☐

ลงชื่อ.....
()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สถานการณ์ดำเนินการ

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

☐ ได้มีการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

ผ่านทางช่องทาง.....

เมื่อวันที่.....

พร้อมสำเนาแจ้งผลการดำเนินการส่งกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ลงชื่อ.....
()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก ง

ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณา “เรื่องร้องเรียน”

ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณา “เรื่องร้องเรียน”

“สิทธิได้รับการพิจารณาที่รวดเร็ว” (Right to speedy conduct proceeding) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง เนื่องจากฝ่ายปกครองได้รับมอบอำนาจจากกฎหมายให้ดำเนินกิจการต่าง ๆ ในทางปกครองเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของมหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ ซึ่งหากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของคู่กรณีแล้ว ฝ่ายปกครองย่อมมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายด้วยความรวดเร็ว และไม่ก่อภาระที่จะนำมาซึ่งความยุ่งยากแก่คู่กรณี ดังนั้น กระบวนการพิจารณาของฝ่ายปกครองควรดำเนินการอย่างรวดเร็วไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เช่น กรณี การร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร้องเรียน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่กฎหมายไม่ได้กำหนดระยะเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่พิจารณา “เรื่องร้องเรียน” ไว้ จะต้องพิจารณาเรื่องดังกล่าวให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาใด ? หรือ จะต้องถือเอา “ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง” ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ คือ ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์โดยพิจารณาเทียบเคียงจากระยะเวลาชั้นสูงในการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองของฝ่ายปกครองตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ตามคำสั่งศาลปกครองสูงสุด ที่ ๒๖๐/๒๕๔๖ (ที่ประชุมใหญ่) หรือไม่

ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยประเด็นดังกล่าวไว้ในคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ที่ อ. ๗๑๔/๒๕๕๕

โดยข้อเท็จจริงในคดีนี้มีว่า ผู้ฟ้องคดี ๕ คน ได้ร้องเรียนต่อผู้ถูกฟ้องคดี (เลขาธิการแพทยสภา) กรณีอดีตกรรมการแพทยสภาสี่รายได้แก่ นายแพทย์ ป. นายแพทย์ พ. นายแพทย์ ช. นายแพทย์ อ. และนายแพทย์ ว. เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล (เอกชน) ของผู้ฟ้องคดีและคณะแพทย์ของโรงพยาบาล ว่ากระทำความผิดจริยธรรมในเรื่องมาตรฐานการรักษาผู้ป่วยและกักขฬเพื่อต่อรองคำรักษาพยาบาลอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความเป็นจริง ผู้ถูกฟ้องคดีได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ฟ้องคดีทั้ง ๕ คน เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๔๔ วันที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๔๔ และวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ ซึ่งผู้ถูกฟ้องคดีใช้เวลาพิจารณาประมาณ ๔ ปี ๖ เดือน และ ๔ ปี ๔ เดือน และ ๕ ปี แต่การดำเนินการยังไม่เสร็จสิ้น เป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเดือดร้อนเสียหาย พฤติการณ์ของผู้ถูกฟ้องคดีเป็นการประวิงการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ล่าช้าเกินสมควรโดยมิชอบ

ผู้ฟ้องคดีจึงนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครองขอให้ผู้ถูกฟ้องคดีดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ชดใช้ค่าเสียหายจากการเดินทางไปติดตามเรื่องและค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษากฎหมายอันเนื่องมาจากละเว้นไม่ดำเนินการสอบสวนดังกล่าว

ภาคผนวก ค.
ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด โทร. ๐๗๗-๘๑๑-๐๗๑ แฟกซ์ : ๐๗๗-๘๑๑-๐๗๑



(สำหรับเจ้าหน้าที่)

วันที่.....เลขที่รับ.....
หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

(สำหรับประชาชน)

ผู้ร้องเรียน ชื่อ.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ที่อยู่.....

E-mail

ร้องเรียนทาง ☐ ด้วยตนเอง ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ โทรศัพท์/โทรสาร
☐ เว็บไซต์ อบจ. ☐ Social Media ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน.....
☐ ร้องเรียนการให้บริการ.....
☐ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย.....
☐ อื่น ๆ

เรื่อง

รายละเอียด

สิ่งที่ต้องการแก้ไข

เอกสารแนบ : (ถ้ามี)

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
()

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
()

ตำแหน่ง

สำนัก/กอง

วันที่.....

วันที่.....

รายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
(สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

เรียน หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เห็นควร ส่งเรื่องให้.....ดำเนินการ
สำเนาเรื่องให้.....ติดตาม
ยุติเรื่องเนื่องจาก.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอความเห็น
()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ความคิดเห็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

.....
.....

ลงชื่อ.....หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
()

ตำแหน่ง.....

(สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....

☐ รับ/เรื่อง เมื่อวันที่.....

มอบหมายส่วน/งาน.....

ลงชื่อ.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชา

เห็นควร ☐ ดำเนินการตามเสนอ

☐

ลงชื่อ.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

สถานการณ์ดำเนินการ

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

☐ ได้มีการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน

ผ่านทางช่องทาง.....

เมื่อวันที่.....

พร้อมสำเนาแจ้งผลการดำเนินการส่งกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดวันแล้วเสร็จ.....

ลงชื่อ.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ภาคผนวก ง

ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณา “เรื่องร้องเรียน”

ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณา “เรื่องร้องเรียน”

“สิทธิได้รับการพิจารณาที่รวดเร็ว” (Right to speedy conduct proceeding) เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง เนื่องจากฝ่ายปกครองได้รับมอบอำนาจจากกฎหมายให้ดำเนินกิจการต่าง ๆ ในทางปกครองเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของมหาชนหรือประโยชน์สาธารณะ ซึ่งหากการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองส่งผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของคู่กรณีแล้ว ฝ่ายปกครองย่อมมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายด้วยความรวดเร็ว และไม่ก่อภาระที่จะนำมาซึ่งความยุ่งยากแก่คู่กรณี ดังนั้น กระบวนการพิจารณาของฝ่ายปกครองควรดำเนินการอย่างรวดเร็วไม่เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เช่น กรณี การร้องเรียนตามมาตรา ๑๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับร้องเรียน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่กฎหมายไม่ได้กำหนดระยะเวลาสำหรับเจ้าหน้าที่พิจารณา “เรื่องร้องเรียน” ไว้ จะต้องพิจารณาเรื่องดังกล่าวให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาใด ? หรือ จะต้องถือเอา “ระยะเวลาอันสมควรในการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง” ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ คือ ไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์โดยพิจารณาเทียบเคียงจากระยะเวลาชั้นสูงในการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองของฝ่ายปกครองตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ ตามคำสั่งศาลปกครองสูงสุด ที่ ๒๖๐/๒๕๔๖ (ที่ประชุมใหญ่) หรือไม่

ศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยประเด็นดังกล่าวไว้ในคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด ที่ อ. ๗๑๔/๒๕๕๕

โดยข้อเท็จจริงในคดีนี้มีว่า ผู้ฟ้องคดี ๕ คน ได้ร้องเรียนต่อผู้ถูกฟ้องคดี (เลขาธิการแพทยสภา) กรณีอดีตกรรมการแพทยสภาสี่รายได้แก่ นายแพทย์ ป. นายแพทย์ พ. นายแพทย์ ช. นายแพทย์ อ. และนายแพทย์ ว. เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโรงพยาบาล (เอกชน) ของผู้ฟ้องคดีและคณะแพทย์ของโรงพยาบาล ว่ากระทำความผิดจริยธรรมในเรื่องมาตรฐานการรักษาผู้ป่วยและกักตพเพื่อต่อรองคำรักษาพยาบาลอันเป็นการฝ่าฝืนต่อความเป็นจริง ผู้ถูกฟ้องคดีได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ฟ้องคดีทั้ง ๕ คน เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๔๔ วันที่ ๑๒ สิงหาคม ๒๕๔๔ และวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ ซึ่งผู้ถูกฟ้องคดีใช้เวลาพิจารณาประมาณ ๔ ปี ๖ เดือน และ ๔ ปี ๔ เดือน และ ๕ ปี แต่การดำเนินการยังไม่เสร็จสิ้น เป็นเหตุให้ผู้ฟ้องคดีได้รับความเดือดร้อนเสียหาย พฤติการณ์ของผู้ถูกฟ้องคดีเป็นการประวิงการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ล่าช้าเกินสมควรโดยมิชอบ

ผู้ฟ้องคดีจึงนำคดีมาฟ้องต่อศาลปกครองขอให้ผู้ถูกฟ้องคดีดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้ชดเชยค่าเสียหายจากการเดินทางไปติดตามเรื่องและค่าใช้จ่ายในการจ้างที่ปรึกษากฎหมายอันเนื่องมาจากละเว้นไม่ดำเนินการสอบสวนดังกล่าว