



คู่มือ

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

(สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. สาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์	๒
๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๗. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ	๔
๘. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคล	๗
๙. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องแบบกลุ่ม	๘
๑๐. การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง	๘
๑๑. การพิจารณาดำเนินการ	๙
๑๒. ระยะเวลาในการรายงานผล	๑๐
๑๓. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๑
๑๔. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในชั้นของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน	๑๒
๑๕. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน	๑๔
๑๖. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๑๕
๑๗. คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖

๑. ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ซึ่งแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนเป็น ๖ กลุ่ม คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ปัญหาความเดือดร้อนรำคาญ ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ปัญหาที่ดิน การขอความช่วยเหลือ และเรื่องทั่วไป

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

๒. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

คือ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หากผู้ร้องสามารถระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ไม่คลุมเครือ ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ หรือสามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ว่ามีใคร เป็นใครบ้าง และพยานบุคคลที่ระบุมานี้ ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำความผิด ศูนย์ดำรงธรรมก็สามารถรับไว้พิจารณาได้

๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องรับทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๒.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ

เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๓. สาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณา จะต้องมີลักษณะดังนี้

๑. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ
๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามหน้าที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกิดสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
๒. เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
๓. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

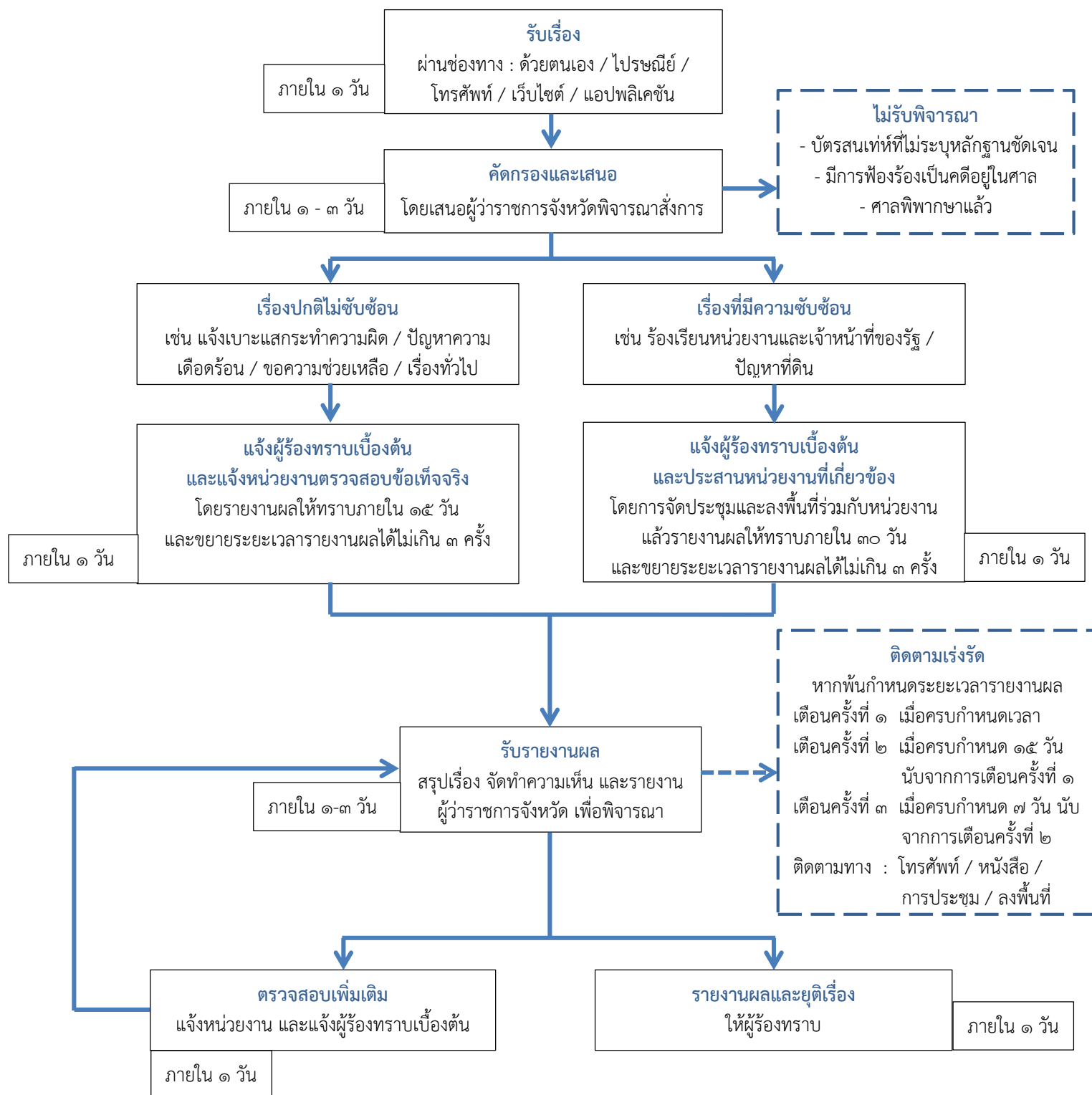
มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

๑. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
๒. เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔. ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๔. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากผู้ใดประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถร้องเรียนด้วยผ่านช่องทางต่างๆ โดยบอกเล่าเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด ระบุมความประสงค์ที่จะให้ช่วยเหลือ แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วยเพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นรวดเร็วขึ้น

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



/๖. ช่องทาง...

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- **ส่งด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้แทน**
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดลำพูน ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
- **ทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์**
 - ทางไปรษณีย์ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ศาลากลางจังหวัดลำพูน เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ถนนสุขุมวิทไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐
 - E-mail : drt_lamphun@hotmail.com
- **ทางโทรศัพท์**
 - สายด่วน ๑๕๖๗ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย)
 - โทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๖ ๐๕๐๖
- **ทางเว็บไซต์**
 - damrongdham.moi.go.th
 - ๑๑๑๑.go.th
 - complaint.ocpb.go.th
- **ทางแอปพลิเคชัน**
 - MOI ๑๕๖๗
 - Traffy Fondue
 - Facebook : ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน
 - Line : ID ๐๕๓๕๖๐๕๐๖

๗. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ

๗.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

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

๗.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- เจ้าหน้าที่อ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา
- หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกต ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งอาจเป็นอันตรายแก่ผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเพื่อยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง โดยการสอบถามผู้ร้องว่าได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด ไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน และหากผู้ร้องปฏิเสธให้ชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและรับจบการสนทนา

๗.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- สอบถามชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความประสงค์ของผู้ร้อง
- หากเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ต่อไป
- หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ได้ในทันที ให้ติดต่อประสานงานในทันที และเมื่อได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโทรศัพท์ได้ในทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในแบบบันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน และพิจารณาดำเนินการต่อไป
- หากผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแจ้งจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้ว และบอกเหตุผลว่าเหตุใดเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้อง หรืออาจสอบถามผู้ร้องเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์ขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๗.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

- เจ้าหน้าที่อ่านข้อความร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด โดยพิจารณาว่าผู้ร้องได้แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ รวมทั้งบอกเล่าเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ชัดเจนเพียงพอหรือไม่
- ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูล หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป
- หากผู้ร้องแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน หรือปราศจากรายละเอียดและหลักฐานที่ชัดเจน ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้คณะทำงานพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบดบังทัศนทัศน์ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- หากพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน

- ระบบจะให้ผู้ร้องทำการลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบ
- หลังจากผู้ร้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงในแอปพลิเคชัน ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังฐานข้อมูลส่วนกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจะพิจารณามอบหมายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
- เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด มีความเร่งด่วนในการดำเนินการ และจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ จากนั้นจึงพิจารณาส่งต่อเรื่อง
- เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รายงานผลการดำเนินการ และเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ข้อยุติแล้ว ให้เจ้าหน้าที่จะรายงานผลการดำเนินการในระบบ ซึ่งระบบจะดำเนินการปรับปรุงข้อมูลและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๘. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคล

๘.๑ ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ

เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล กล้าแสดงออก และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่จะต้องยินดีและตั้งใจรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและบ่อยครั้งที่ผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม เจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้างแต่ใช้เป็นลักษณะขมเขยยกย่อว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

๘.๒ ผู้ร้องที่มีลักษณะเป็นชาวบ้าน

เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่จะต้องประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามรายละเอียด จากนั้นจึงให้ผู้ร้องทำเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่หากผู้ร้องเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ พร้อมทั้งอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน โดยคำนึงถึงจิตใจของผู้ร้องด้วย

๘.๓ ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน

เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่น หรือมาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ เจ้าหน้าที่จะต้องพยายามมีสมาธิ มีสติ หากผู้ร้องมีอาการในลักษณะพูดไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความนุ่มนวล อดทน และตีสอนให้ได้ พยายามให้ผู้ร้องสงบสติอารมณ์ แต่หากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องแจ้งให้ทราบว่าเชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ อ.ส. นำตัวออกไป

๘.๔ ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล

เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่อย่างมาก เนื่องจากเมื่อเข้ามาในตอนแรกจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยา แต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแก และจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด เจ้าหน้าที่จะต้องใช้ความอดทน และสอบถามรายละเอียดให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุด

๘.๕ ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ

เจ้าหน้าที่จะต้องทำความเข้าใจว่าผู้ร้องมีความประสงค์ให้ช่วยเหลือในเรื่องใด เบื้องต้นต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีความผ่อนคลายอารมณ์ บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำเป็นหนังสือร้องเรียนแต่ใช้วิธีการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๘.๖ ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ

เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่

๙. เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องแบบกลุ่ม

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

๑๐. การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง

- พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้อง จะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องก็ต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง
- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งได้
- กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน
- หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระหอบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๑๑. การพิจารณาดำเนินการ

๑๑.๑ กรณีที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักในการพิจารณารับเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์ หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดชีพยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และเร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป แต่หากเรื่องราวร้องเรียนที่ได้รับไม่ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ชัดเจน ให้จำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๑๑.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ ว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวก้าวใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใด ย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๑๑.๓ กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล ในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมีได้อยู่ในอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สมารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือตันทักัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๑๑.๔ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๑๑.๕ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๑๑.๖ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย ก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑.๗ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอยไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๑๑.๘ ในเรื่องระยะเวลาดำเนินการ ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความหรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย

๑๑.๙ เจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพียงฝ่ายเดียว

๑๒. ระยะเวลาในการรายงานผล

๑๒.๑ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ทันที เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย การแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญ การขอความช่วยเหลือ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน

หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับพระมหากษัตริย์ การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน เรื่องร้องเรียนที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย หรือมีผลกระทบในวงกว้าง หรือเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อเท็จจริง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน เช่น การลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น จึงมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนทราบ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานได้รับหนังสือแจ้ง

๑๓ การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๑๓.๑ ติดตามทางโทรศัพท์

กรณีที่ต้องการเร่งรัดการดำเนินการ หรือต้องการทราบความคืบหน้าเพื่อตอบชี้แจงให้ผู้ร้องได้รับทราบในเบื้องต้น ควรติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง หากไม่ทราบว่าจะติดต่อกับผู้ใด ให้โทรศัพท์ไปที่หน่วยงานแล้วแจ้งความประสงค์

๑๓.๒ ติดตามทางหนังสือ

กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ทำเป็นหนังสือและแบ่งการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระยะๆ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนดเวลา
- เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๑๓.๓ ติดตามผ่านการประชุม

● กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยังไม่รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน หรือมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะมีหนังสือเชิญประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

● กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ยังไม่รายงานผลการพิจารณาให้ทราบเป็นจำนวนมาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนจะมีหนังสือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าประชุมร่วมกับคณะทำงานขับเคลื่อน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เพื่อพิจารณาเร่งรัดการดำเนินการ และร่วมกันแก้ไขปัญหเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๑๓.๔ การลงพื้นที่

กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมาก มีความจำเป็นต้องเร่งแก้ไขปัญหาด่วน หรือเป็นร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องบ่อยครั้งและยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญห ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๔. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในชั้นของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายถึง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนที่นับว่าเป็น การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ สามารถให้คำนิยามในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนได้ ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหาที่นับว่าแล้วเสร็จ
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ลักลอบเล่น การพนัน ยาเสพติด การตัดไม้ทำลายป่า การค้ามนุษย์ ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนได้รับรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง - เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น ถนนชำรุด ไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำท่วม ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหานั้นจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้ โดยรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๓. ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ และหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับบัญชาหรือกำกับดูแลเรื่องได้ดำเนินการสอบสวนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามอำนาจหน้าที่แล้ว - เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว

ประเภทเรื่องร้องเรียน	การแก้ไขปัญหานั้นจบแล้วเสร็จ
๔. ปัญหาที่ดิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทระหว่างชาวบ้านกับราชการ เช่น ราชการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงทับที่ดินทำกินของชาวบ้าน ข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน เช่น ปัญหาการรุกรานที่ดินของบ้านข้างเคียง	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ๑. กรณีเป็นเรื่องพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ หรือนำเรื่องไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมก็ตาม ๒. กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ขอที่ดินทำกิน ขอทุนการศึกษา ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง
๖. เรื่องทั่วไป เช่น การแสดงความคิดเห็นเชิงนโยบาย การแก้ไขกฎหมาย ฯลฯ	- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนแจ้งประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสมแล้ว

๑๕. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน

๑๕.๑ การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดลำพูน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ได้ทั้ง ๕ ช่องทาง ได้แก่ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง การส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และทางแอปพลิเคชัน โดยผู้ร้องต้องระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลากระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิষอบ และในเนื้อความจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือสามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอนเท่านั้น

๑๕.๒ การพิจารณาดำเนินการ

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น แล้วส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่

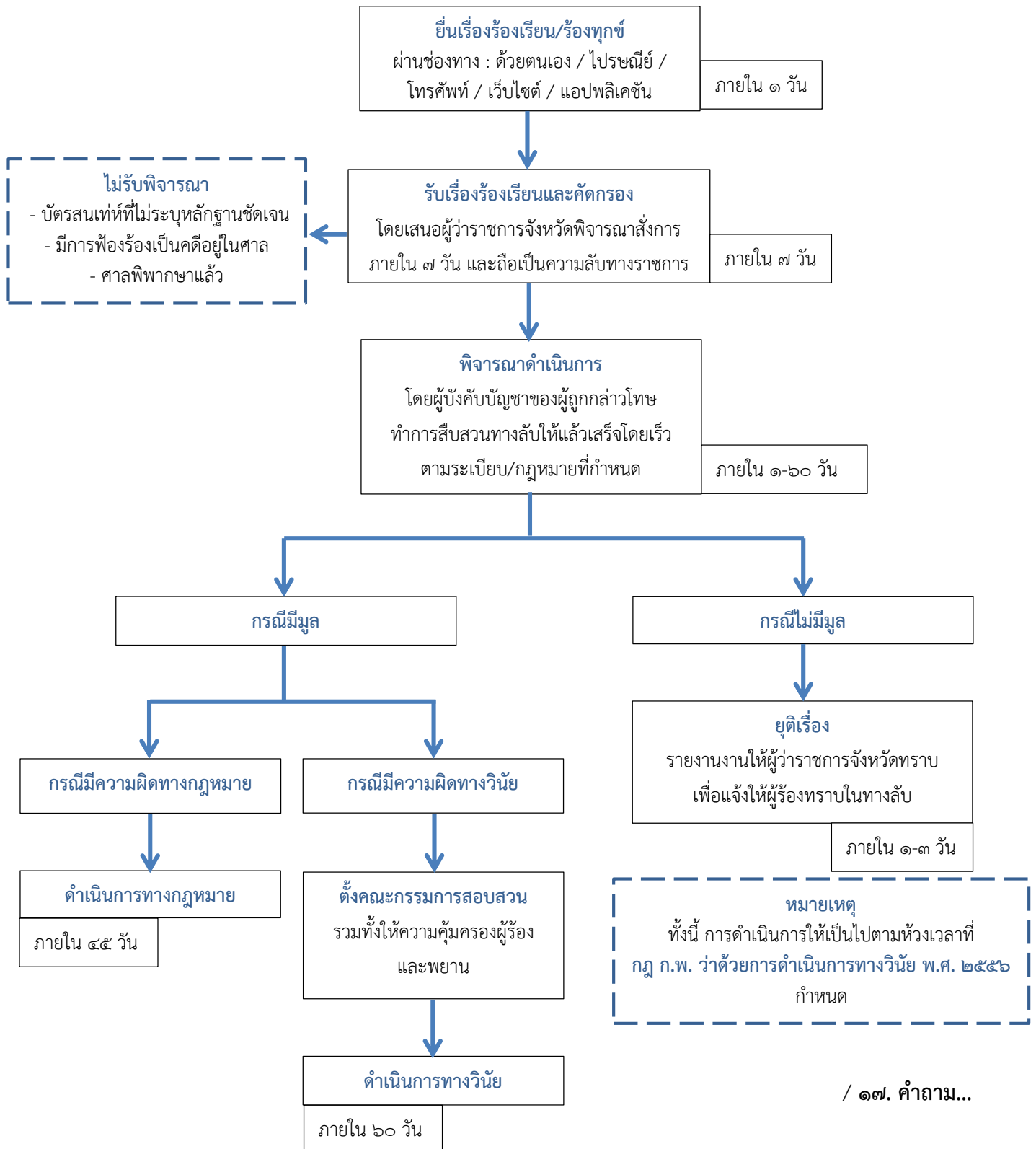
๑๕.๓ การยุติเรื่อง

ในชั้นสืบสวนหากปรากฏว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิด จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๑๕.๔ การพิจารณาโทษ

หากในชั้นสืบสวนปรากฏว่ามีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมาย ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น รวมทั้งในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษ หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๑๖. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๗. คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่ที่ไหน

ตอบ ศาลากลางจังหวัดลำพูน ชั้นที่ ๑ ถนนสุขุมวิทไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ให้บริการอะไรบ้าง

ตอบ มีงานให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

- รับเรื่องราวร้องทุกข์
- งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- จัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)
- งานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด
- ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนมีแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร

ตอบ มีแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. บอกเล่าเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด
๒. ระบุความประสงค์ที่จะให้ช่วยเหลือ
๓. แนบเอกสาร ภาพถ่าย หรือหลักฐานอื่นๆ ควบคู่กับเรื่องร้องเรียน
๔. แจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ
๕. ยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่สะดวก

๔. เรื่องร้องเรียนลักษณะใดที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไม่รับไว้พิจารณา

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะ ดังนี้

- บัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ปรากฏหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจน
- เรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล
- เรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล ในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญา
- เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนไกล่เกลี่ย
- เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนที่จะไกล่เกลี่ยได้

๕. หลังจากที่คุณยศจังหวัดลำพูนได้รับเรื่องร้องเรียนไปแล้ว มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการอย่างไร

ตอบ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบ/แยกประเภท/บันทึกข้อมูลการร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ
๒. เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/แจ้งหน่วยงานตรวจสอบ/แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น ภายใน ๗ วันทำการ
๓. หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/รายงานผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕-๓๐ วันทำการ
๔. สรุปผลการแก้ไขปัญหา/รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด/แจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๕-๗ วันทำการ

๖. ติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนผ่านทางช่องทางไหนได้บ้าง

ตอบ สามารถติดต่อผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง (Walk in) /มอบหมายผู้แทน ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน (ชั้น ๑) ศาลากลางจังหวัดลำพูน ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
๒. ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ศาลากลางจังหวัดลำพูน เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ถนนสุขุมวิทไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐
๓. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) drt_lamphun@hotmail.com
๔. ทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) หรือ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๖ ๐๕๐๖
๕. ทางเว็บไซต์ www.damrongdham.moi.go.th หรือ www.lamphun.go.th/th/complaint
๖. ทางแอปพลิเคชัน MOI ๑๕๖๗
๗. ทางระบบ Traffy Fondue

๗. หากประชาชนมีภูมิลำเนาอยู่ต่างอำเภอสามารถร้องเรียนได้ที่ไหน

ตอบ สามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในเขตใกล้บ้าน

๘. หากประชาชนต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ สคบ. สามารถติดต่อได้ที่ไหน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ชั้นที่ ๑ ศาลากลางจังหวัดลำพูน ถนนสุขุมวิทไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน หรือโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๑๑

๙. กรณีประชาชนประสงค์ไกล่เกลี่ยหนี้ในระบบ สามารถติดต่อได้ที่ไหน

ตอบ โดยการพิจารณาจากมูลหนี้ ดังนี้

- หากมูลหนี้รวมกันไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท สามารถติดต่อได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใกล้บ้านหรือสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน
- หากมูลหนี้รวมกันเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

๑๐. หากประชาชนถูกเจ้าหน้าที่นอกกระบวนการข่มขู่ทำร้ายร่างกายควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ แนะนำให้แจ้งความดำเนินคดีต่อสถานีตำรวจภูธรใกล้บ้าน

๑๑. หากพบปัญหาซื้อขายสินค้าออนไลน์ พบเว็บไซต์ผิดกฎหมาย หรือภัยคุกคามทางออนไลน์ ควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. สายด่วน ๑๒๑๒ (๒๔ ชั่วโมง)
๒. E-mail : ๑๒๑๒๑@mdes.go.th
๓. เว็บไซต์ <https://www.๑๒๑๒occ.com>
๔. เพจ “ข้อมูลข่าวสาร ๑๒๑๒OCC”
๕. ติดต่อสำนักงานสถิติลำพูน โทร.๐๕๓-๕๓๔๓๖๓

๑๒. หากประชาชนตกเป็นผู้เสียหายในคดีแพ่ง และประสงค์เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้กระทำผิด ควรให้คำแนะนำในการดำเนินการอย่างไร

ตอบ สามารถดำเนินการได้ ๓ วิธี ดังนี้

๑. ฟ้องทางแพ่งด้วยตนเอง ซึ่งต้องปรึกษาและว่าจ้างทนายความเพื่อทำคดีด้วยตนเอง
๒. ร้องขอ “ค่าตอบแทนผู้เสียหาย” จากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
๓. ติดต่อศาลในท้องที่ หรือสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ เพื่อใช้สิทธิยื่นคำร้องตาม ป.วิ.อ. มาตรา ๔๔/๑

๑๓. ระบบ Traffy Fondue สามารถให้ความช่วยเหลือในเรื่องใดบ้าง

ตอบ สามารถให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากไฟฟ้า/แสงสว่าง ประปา จราจร/รถยนต์ ถนน ทางเท้า ระบบสื่อสาร กลิ่น เสียง ความสะอาด ความปลอดภัย ต้นไม้สาธารณะ อาคารชำรุด วัสดุชำรุด และอื่นๆ

๑๔. ระบบ Traffy Fondue มีวิธีติดตั้ง/ใช้งาน อย่างไร

ตอบ ระบบ Traffy Fondue มีวิธีติดตั้ง/ใช้งาน ดังนี้

สำหรับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานรัฐ/หน่วยงานอื่นๆ

๑. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Traffy Fondue
๒. เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue
๓. สร้างหน่วยงานในระบบ Traffy Fondue
๔. ได้ QR Code ประจำหน่วยงาน
๕. ประชาสัมพันธ์ QR Code ที่ได้รับ
๖. บริหารจัดการปัญหาที่ได้รับ

สำหรับประชาชน

๑. เข้าแอปพลิเคชัน LINE
๒. เพิ่มเพื่อน ID @traffyfondue
๓. พิมพ์แจ้งปัญหาหน้าแชต
๔. รับการแจ้งเตือนเมื่อมีความคืบหน้า
๕. ประเมินความพึงพอใจ