

คู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำนำ

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติราชการในการแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนจึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์นี้ขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทนำ	๔
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔
๓. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง ๗ อำเภอ	๕
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๒. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๒.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๒.๒ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม	๘
๒.๓ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	๙
๒.๔ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้นฯ	๑๐
๒.๕ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง	๑๑
๒.๖ แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	๑๒
๒.๗ เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๓
๒.๘ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๕
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๖
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๑๘
แนวทางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๐
๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์	๒๐
๒. ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย	๒๑
๒.๑ การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่	๒๒
๒.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการ	๒๓
๒.๓ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๔
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๕
หน่วยบริการร่วมประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๒๙
บัญชีเบอร์โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สายด่วน ๑๕๖๗	๓๐
บัญชีเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานประจำศูนย์บริการร่วม	๓๐

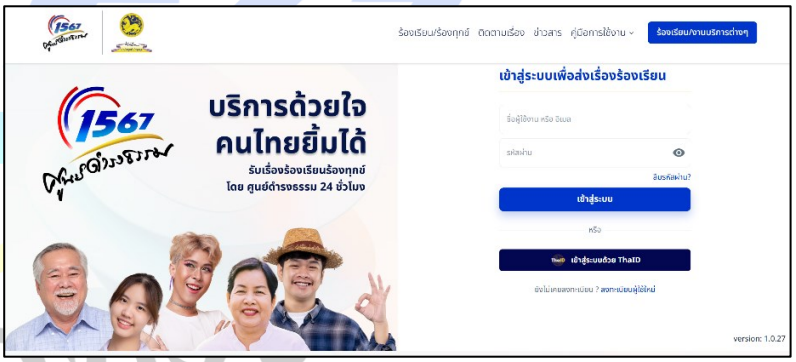
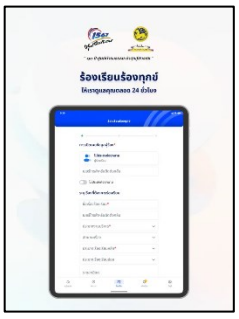
บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการหรือผู้ที่สนใจได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๒. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ช่องทางที่	ประเภท	รายละเอียด
๑	เว็บไซต์	 https://damrongdham.moi.go.th/signin
๒	แอปพลิเคชัน ศูนย์ดำรงธรรม	  
๓	Facebook ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดแม่ฮ่องสอน	

ช่องทางที่	ประเภท	รายละเอียด
๔	Line ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดแม่ฮ่องสอน	 @889wtuhb
๕	Line Traffy Fondue จังหวัดแม่ฮ่องสอน	Traffy Fondue 
๖	โทรศัพท์	สายด่วน ๑๕๖๗ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๓๐๐๗
๗	อีเมล	mhs.drt.1567@gmail.com
๘	จดหมาย	เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่อยู่ : ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน (หลังเดิม) ชั้น ๒ ถ.ขุนลุมประพาส ต.จองคำ อ.เมืองแม่ฮ่องสอน จ.แม่ฮ่องสอน
๙	ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่หน่วยงาน	ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน (หลังเดิม) ชั้น ๒ ถ.ขุนลุมประพาส ต.จองคำ อ.เมืองแม่ฮ่องสอน จ.แม่ฮ่องสอน

๓. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทั้ง ๗ อำเภอ ได้แก่

- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปาย
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปางมะผ้า
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขุนยวม
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่ลาน้อย
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่สะเรียง
- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสบเมย

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณามีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๒. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงานหากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๒.๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการหรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๒.๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนโดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอถนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียนร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่าสามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๒.๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียวแต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้ในทางลับ

(๓) เรื่องสำคัญมากควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียนร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่น ๆ

๒.๒ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๒.๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็นมีเหตุมีผลกล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วมเจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล

พยายาม อดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริง ๆ แต่ต้องเจรจาแต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริง ๆ จะต้อง บอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่าผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยา แต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้อง ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของ โรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๒.๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่มมีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป

โดยมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่ามีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๒.๓ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๒.๓.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้วผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๒.๓.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๒.๓.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อ หรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๒.๓.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๒.๔ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๒.๔.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่ามีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๒.๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

(๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

(๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกินที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนกรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้นอกระบบ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

(๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายแต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่

(๔.๑) ข้อพิพาทต่าง ๆ

(๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้วจะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้จ่ายงานต้องวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่ จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและ ดำเนินการต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระ หนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๒.๕ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

๒.๕.๑ *คุณสมบัติของผู้เจรจา*

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษย์สัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใสสร้างความเป็นกันเองและแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึก และตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๒.๕.๒ *เทคนิคในการเจรจา*

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อ ติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วม เจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ใน การเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถามและวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปล่อยให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมี ความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้อง เนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรงอาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้องหรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรงเพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๒.๖ แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๒.๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๒.๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือ เพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบ

การพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรงต่อไป

๒.๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาโดยในหนังสือจะกำหนดวันเวลาสถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๒.๖.๔ ข้อแนะนำอื่น ๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรกหากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหาว่ามีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้น ๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณามาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและ ปรากฏว่าจังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๒.๗ เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๒.๗.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้วหากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๗.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะ ๆ ดังนี้

(๒.๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

(๒.๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็วเนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

๒.๗.๓ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย นำระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในโปรแกรมบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การบันทึกข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการ ซึ่งจะทำการบันทึกข้อมูลช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียนร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ การบันทึกความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเขตตรวจราชการ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำจังหวัด ซึ่งจะทำการรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย/ผู้ใช้ประเภทส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำการดูรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกเว้นรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์ รวมไปถึงดูรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

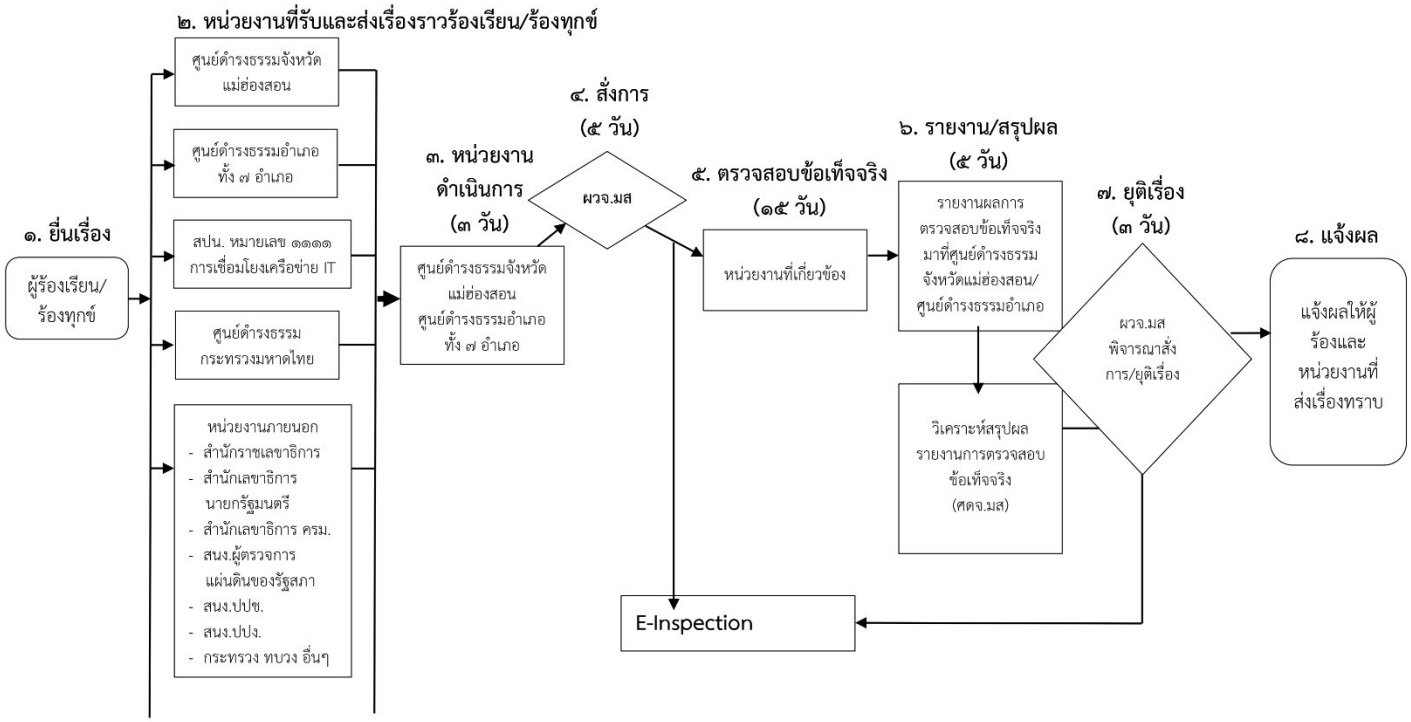
๒.๘ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



๑. ยื่นเรื่อง : ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย

๒. หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

- หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สายด่วนหมายเลข ๑๑๑๑ หรือทางเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th/

- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง

๓. หน่วยงานดำเนินการ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๔. การสั่งการ : ผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบ/สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะ แนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การตรวจสอบข้อเท็จจริง : จังหวัดสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวนและสดับตรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขเมื่อมีและการแจ้งให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน /ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

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

๖. การรายงาน/สรุปผล : เมื่อหน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอนที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง ส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้ กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๗. ระบบ E-Inspection : บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยและผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ศูนย์ดำรงธรรม.....

◯ แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอ

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ ..... ปี

อาชีพ ..... ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

หมายเลขโทรศัพท์ .....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด/นายอำเภอโดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

/๓. ข้าพเจ้ามีคำขอ...

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑ .....

.....

.....

.....

๓.๒ .....

.....

.....

.....

๓.๓ .....

.....

.....

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศดธ. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศดธ.มท. ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน ..... แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ .....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ , ๐ ๒๒๒๑ ๓๘๓๗

"ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด"

แนวทางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์
ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เห็นชอบให้ออกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์

๑.๑ จัดให้มีศูนย์หรือช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ โดยดำเนินการ ดังนี้

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคให้เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแล้วแต่กรณีให้คำแนะนำ แจ้งสิทธิและหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ดังต่อไปนี้

- การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
- การร้องทุกไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งให้คณะอนุกรรมการทราบ หรือหากคณะอนุกรรมการได้ตรวจสอบพบว่าผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว ให้ถือว่าผู้บริโภคไม่ประสงค์ให้คณะอนุกรรมการดำเนินการอีกต่อไป
- ผู้ร้องทุกข์มีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลายจากกรมบังคับคดี
- ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องเรื่องทุกให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

(๒) ให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจและเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

(๓) กรณีที่เรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกันให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่รับเรื่องร้องทุกข์ก่อนเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์

๑.๒ เมื่อได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน หากไม่เพียงพอต่อการดำเนินการให้แจ้งผู้ร้องทุกข์เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในยี่สิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อได้รับข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐานเพียงพอแล้ว ให้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประเด็นแห่งการร้องทุกข์ ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ที่จะให้คณะอนุกรรมการดำเนินการ และเอกสารพยานหลักฐาน

(๒) ตรวจสอบข้อกฎหมาย

(๓) หารือหรือขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) มีหนังสือถึงคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอทราบข้อเท็จจริงหรือเชิญมาให้ถ้อยคำ และส่งเอกสารพยานหลักฐาน

(๕) จัดให้มีการไกล่เกลี่ย หรือประนีประนอมข้อพิพาท

(๖) ส่งประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไปยังคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอื่น เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือให้ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๗) วิธีการอื่นใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์เพื่อให้ได้ข้อยุติในประเด็นแห่งการร้องทุกข์

๑.๓ ในกรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารพยานหลักฐาน ปรากฏว่าเรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้ง มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๒. ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคและได้ตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือเอกสารหลักฐานจากผู้บริโภคครบถ้วนแล้ว ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือเชิญผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจมาพบเพื่อให้ถ้อยคำ และเจรรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยหลักเกณฑ์การไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาทเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนี้

๒.๑ การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือเชิญ หรือหนังสือเรียกภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ปรากฏข้อเท็จจริงชัดเจนและเพียงพอ เพื่อให้คู่กรณีจัดส่งเอกสารหลักฐานหรือให้มาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ถ้อยคำและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยกำหนด วัน เวลา และสถานที่ให้ชัดเจน

(๒) ในกรณีที่คู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามคู่กรณีหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือไม่ และถ้าคู่กรณีให้ถ้อยคำอย่างไรก็ให้บันทึกถ้อยคำตามนั้น

(๓) ในกรณีที่คู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมข้อพิพาท หรือในกรณีอื่นใดที่ถือได้ว่าคู่กรณีไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ย รวมทั้ง กรณีที่ไม่สามารถติดต่อคู่กรณีได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ต่อไป

(๔) ในกรณีที่คู่กรณีสามารถตกลงยอมความกันได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ และรายงานผู้บังคับบัญชาต่อไป

(๕) การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนับแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก

(๖) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยในครั้งแรก หากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๗) ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการไกล่เกลี่ยในครั้งที่สอง และหากคู่กรณีสามารถตกลงกันได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๘) ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถหาข้อยุติได้ และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอข้อพิพาทนั้นต่อคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

๒.๒ การเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการ

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงประเด็นแห่งการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นและนำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือเชิญ หรือหนังสือเรียก เพื่อให้คู่กรณีมาพบคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โดยกำหนด วัน เวลา และสถานที่ให้ชัดเจน

(๒) การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดให้กระทำได้ไม่เกินสองครั้ง และมีระยะเวลารวมกันไม่เกินเก้าสิบวันนั้นแต่วันทำการไกล่เกลี่ยครั้งแรก เว้นแต่มีความจำเป็นและคู่กรณียินยอมให้ผู้ไกล่เกลี่ยขยายระยะเวลาการไกล่เกลี่ยได้อีกครั้งหนึ่ง

(๓) ในการเจรจาไกล่เกลี่ยชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดหากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปผลการไกล่เกลี่ยรายงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๔) ในกรณีที่การไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด ไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคดังกล่าวเสนอต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

(๕) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสืบสวนสอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือประเด็นข้อพิพาทที่ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวนพร้อมความความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

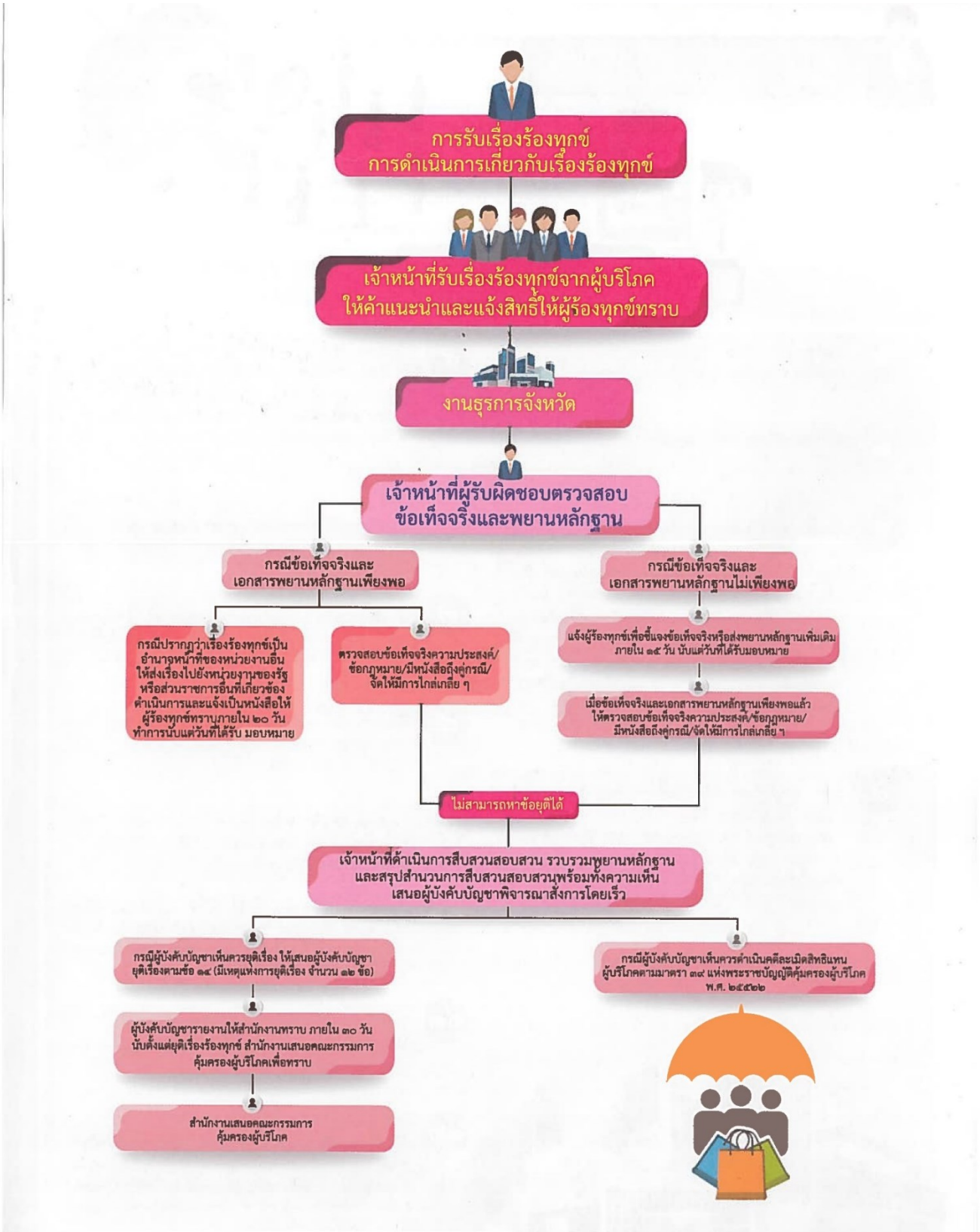
(๕.๑) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรยุติเรื่องตามข้อ ๑๔ ของระเบียบฉบับนี้ ให้ผู้บังคับบัญชาแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายในสามสิบวันนับแต่ยุติเรื่องร้องทุกข์ และสรุปสำนวนสืบสวนสวนให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบเพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคทราบต่อไป

(๕.๒) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสรุปสำนวนการสืบสวนสอบสวมเท็จจริง ข้อกฎหมาย และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดพิจารณา

๒.๓ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน



แบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์
ของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบ สคบ.(คร.) 01

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่ร้องทุกข์ .....
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์.....
เวลา.....

บันทึกคำร้องทุกข์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

วันที่ร้องทุกข์...../...../.....

1. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
เพศ ☐ชาย ☐หญิง **อายุ** ☐ต่ำกว่า 15 ปี ☐16–25 ปี ☐26–35 ปี ☐36–45 ปี ☐46–55 ปี ☐มากกว่า 55 ปี
ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

อาชีพ
☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานบริษัท ☐ อาชีพอิสระ
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง
☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

รายได้(ต่อเดือน)
☐ น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 10,001 – 20,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....
ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

☐ บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....			
☐ นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....			
ประเภท	☐ บริษัท	☐ หจก.	☐ รัฐวิสาหกิจ	☐ หน่วยงานราชการ
	☐ บริษัท(มหาชน)	☐ ห้าง	☐ ร้าน	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน		**ความเป็นสมาชิกสมาคม**	
☐ ไม่เกิน 1 ล้านบาท	☐ ไม่เกิน 5 ล้านบาท	☐ ไม่สังกัด	
☐ ไม่เกิน 10 ล้านบาท	☐ ไม่เกิน 50 ล้านบาท	☐ สังกัด	☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร
☐ ไม่เกิน 100 ล้านบาท	☐ เกิน 100 ล้านบาทขึ้นไป		☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย
			☐ สมาคมอาคารชุดไทย
			☐ อื่นๆ(ระบุ).....

4. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพปัญหา).....

☐ **สินค้า** ประเภท.....ยี่ห้อ.....รุ่น.....

☐ **บริการ** ประเภท.....เงื่อนไขการให้บริการ.....ระยะเวลาที่ให้บริการ.....

☐ **อสังหาริมทรัพย์** ประเภท.....ระยะเวลาที่ทำสัญญา.....

ชื่อโครงการ.....ที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

-2-

วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....

ราคา.....บาท (.....)

ลักษณะความเสียหาย

☐ ไม่ได้รับสินค้า ☐ ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน ☐ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า
☐ ได้รับสินค้าล่าช้า ☐ ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง ☐ เก็บงานไม่เรียบร้อย
☐ ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน ☐ ไม่เป็นไปตามสัญญา ☐ ไม่ปลูกสร้าง
☐ สินค้าไม่มีคุณภาพ ☐ สัญญาไม่เป็นธรรม ☐ ไม่จัดทำสาธารณูปโภค
☐ สินค้าชำรุดบกพร่อง ☐ ไม่โอนกรรมสิทธิ์ ☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ
☐ ไม่มีมาตรฐาน ☐ โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ

☐ ห้างสรรพสินค้า ☐ ร้านสะดวกซื้อ ☐ ที่ตั้งร้านค้า/สาขา ☐ โรงแรม
☐ ตลาดนัด ☐ งานแสดงสินค้า ☐ ศูนย์บริการ ☐ อินเทอร์เน็ต
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ

☐ ทางสื่อสิ่งพิมพ์ ☐ ทางโทรทัศน์ ☐ ทางวิทยุ ☐ ทางอินเทอร์เน็ต ☐ คำชักชวนของพนักงานขาย
☐ อื่นๆ(ระบุ).....

วิธีการชำระเงิน

☐ เงินสด ☐ เงินผ่อน ☐ บัตรเครดิต ☐ เช่าซื้อ ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์

☐ ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจ ☐ แจ้งเป็นเบาะแส ☐ ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท
☐ ตรวจสอบการโฆษณา ☐ ขอยกเลิกสัญญา ระบุรายละเอียด.....
☐ ตรวจสอบฉลากสินค้า ☐ อื่นๆ(ระบุ)..... .....
☐ ตรวจสอบสัญญา ....

ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่

☐ เคย ☐ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ) .....
☐ ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ) .....
☐ ไม่เคย

หลักฐานประกอบการร้องทุกข์

หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			☐ ภาพถ่าย		
☐ สำเนาหนังสือเดินทาง			☐ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
☐ หนังสือมอบอำนาจ			☐ สำเนาใบรับซ่อม		
☐ สำเนาทะเบียนบ้าน			☐ สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
☐ สำเนาสัญญา			☐ สำเนาบัญชีธนาคาร		
☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน			☐ อื่น ๆ(ระบุ)		
☐ ฉลากสินค้า			1.		
☐ เอกสารการโฆษณา			2.		
☐ สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

-3-

รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์.....

-4-

ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

1. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
2. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมดหรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
☐ ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	☐ อินเทอร์เน็ต	☐ จดหมาย	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์

(.....)

สังกัด.....

หน่วยบริการร่วมประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ลำดับ	ส่วนราชการ	งานบริการ
๑	สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน (ศดจ.มส/สคบ.)	- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยทั่วไป - รับเรื่องร้องเรียน/ปรึกษาตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
๒	ที่ทำการปกครองจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- การตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนราษฎร - แนะนำการยื่นคำขอต่างๆตามกฎหมายทะเบียนราษฎร
๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับชำระค่าบริการไฟฟ้า - รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - รับข้อร้องเรียนการใช้ไฟฟ้า
๔	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาแม่ฮ่องสอน	- รับชำระค่าบริการประปา - รับคำร้องขอติดตั้งระบบประปา - รับแจ้งท่อน้ำแตกรั่ว
๕	สำนักงานขนส่งจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับชำระภาษีรถยนต์ทุกประเภท - การแก้ไขทะเบียนรถยนต์ และการแนะนำการโอนรถยนต์ทุกประเภท
๖	สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว - รับขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงาน - แนะแนวอาชีพ
๗	สำนักงานโทรศัพท์จังหวัดแม่ฮ่องสอน(TOT)	- รับคำขอติดตั้งโทรศัพท์ - รับเรื่องร้องเรียนปัญหาการใช้โทรศัพท์
๘	ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับฝาก-ส่งไปรษณีย์พื้นฐาน - จำหน่ายตราไปรษณีย์
๙	ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับลงทะเบียนการพัฒนาฝีมือแรงงาน - แนะนำหลักสูตรการฝึกอาชีพ
๑๐	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับคำร้องผู้ประสบปัญหาทางสังคม ผู้ถูกกระทำความรุนแรง การค้ามนุษย์
๑๑	สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายฯจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับปรึกษาปัญหากฎหมาย การประนอมข้อพิพาท - การยื่นคำร้องต่อศาล กรณี ผู้จัดการมรดก บุตรบุญธรรม คนไร้ความสามารถ - เผยแพร่ความรู้กฎหมาย
๑๒	สรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน	- รับคำร้องจดทะเบียนบางประเภทภาษี - ให้ความรู้เรื่องภาษีอากร - จำหน่ายอากรแสตมป์
๑๓	สำนักงานที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- ปรึกษากฎหมายที่ดิน แนะนำการบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์
๑๔	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- การยื่นคำขอใบอนุญาตเกี่ยวกับยา อาหาร และเครื่องสำอาง
๑๕	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- การช่วยเหลือผลผลิตทางการเกษตร
๑๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- รับแบบขอรับประโยชน์ทดแทน ม.๓๕ , ม.๓๙ , ม.๔๐ - รับสมัครผู้ประกัน มาตรา ๔๐ - ให้คำแนะนำ ปรึกษา งานประกันสังคม
๑๗	สำนักงานสถิติจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
๑๘	กองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย กองพลทหารราบที่ ๗ ส่วนแยกที่ ๒	- รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

บัญชีเบอร์โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สายด่วน ๑๕๖๗

ลำดับ	ส่วนราชการ	สถานที่ตั้ง	โทรศัพท์
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	ศาลากลางจังหวัด (หลังเก่า) ชั้น ๒	๐-๕๓๖๑-๓๐๐๗
๒	อำเภอปาย	ที่ทำการปกครองอำเภอปาย ชั้น ๑	๐-๕๓๖๙-๙๙๓๕
๓	อำเภอปางมะผ้า	ที่ทำการปกครองอำเภอปางมะผ้า ชั้น ๒	๐-๕๓๖๑-๗๑๕๘
๔	อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน	ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน ชั้น ๒	๐-๕๓๖๙-๕๕๐๒
๕	อำเภอขุนยวม	ที่ทำการปกครองอำเภอขุนยวม ชั้น ๒	๐-๕๓๖๙-๑๑๐๘
๖	อำเภอแม่ลาน้อย	ที่ทำการปกครองอำเภอแม่ลาน้อย ชั้น ๑	๐-๕๓๖๘-๙๐๒๒
๗	อำเภอแม่สะเรียง	ที่ทำการปกครองอำเภอแม่สะเรียง ชั้น ๑	๐-๕๓๖๘-๒๒๘๓
๘	อำเภอสบเมย	ที่ทำการปกครองอำเภอสบเมย ชั้น ๒	๐-๕๓๖๑-๘๐๗๗

บัญชีเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานประจำศูนย์บริการร่วม

ลำดับ	ส่วนราชการ	โทรศัพท์	โทรสาร
๑	สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๒๑๕๖	๐-๕๓๖๑-๒๑๕๖ ๐-๕๓๖๑-๒๗๘๘
๒	ที่ทำการปกครองจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๒๑๙๘	๐-๕๓๖๑-๒๑๙๘
๓	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๙-๕๐๑๓-๔	๐-๕๓๖๙-๕๐๑๕
๔	การประปาส่วนภูมิภาค สาขาแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๙-๕๔๗๐	๐-๕๓๖๒-๐๐๒๔
๕	สำนักงานขนส่งจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๒๐๔๖	๐-๕๓๖๑-๑๙๗๕
๖	สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๑๙๗๒	๐-๕๓๖๑-๑๙๗๒
๗	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) TOT	๐-๕๓๖๑-๓๔๐๐	๐-๕๓๖๑-๒๑๓๓
๘	ที่ทำการไปรษณีย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๑๙๙๙	๐-๕๓๖๑-๑๙๙๙
๙	ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๘-๖๐๕๐-๒	๐-๕๓๖๘-๖๐๕๓
๑๐	สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๑๒๖๑	๐-๕๓๖๑-๑๒๖๑
๑๑	สำนักงานอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายฯจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๑๓๘๑ ต่อ ๒๓	๐-๕๓๖๑-๑๓๘๑ ต่อ ๒๓
๑๒	สำนักงานสรรพากรพื้นที่แม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๒๒๗๒	๐-๕๓๖๑-๒๒๗๑
๑๓	สำนักงานที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๒๑๓๘	๐-๕๓๖๑-๒๑๓๘
๑๔	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๑๒๘๑	๐-๕๓๖๑-๑๓๒๒
๑๕	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๓๔๘๑-๒	๐-๕๓๖๑-๓๔๘๑-๒
๑๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๒๕๙๙	๐-๕๓๖๑-๒๒๔๔
๑๗	สำนักงานสถิติจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๐-๕๓๖๑-๑๒๙๓	๐-๕๓๖๑-๑๑๘๘
๑๘	หน่วยเฉพาะกิจกรมทหารราบที่ ๑๗	๐-๕๓๖๑-๓๑๙๐	๐-๕๓๖๑-๓๑๙๐