



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 และประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขต	1
4. แนวคิดเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
5. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
6. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6

1. บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราทุกสมัยได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรามากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา รับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรงในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ให้สามารถติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูล รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทุกส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละส่วนราชการต่อไป เปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา และปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ รวมถึงระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่งแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (2553: 1-2) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

- (1) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติไม่เหมาะสม
- (2) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

4.2 ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
- (2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลลำภูราและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่งรวมถึงระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คาสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน
- (3) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อส่วนราชการได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือ หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูราจะแจ้งเตือนตาม ระยะเวลาที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรากำหนด

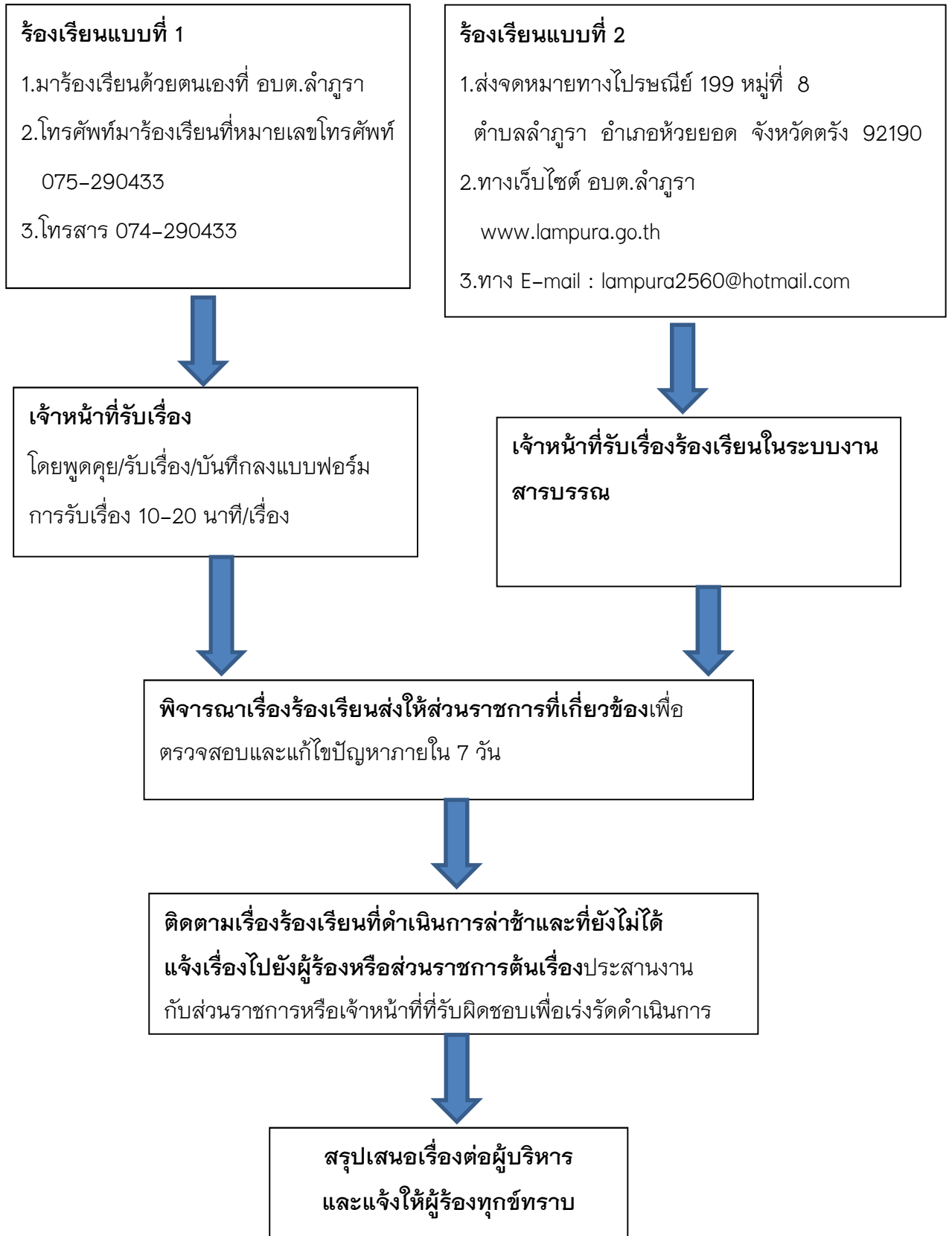
4.3 วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของส่วนราชการของรัฐสำนักงาน ก.พ. กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

(1) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(2) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์การที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุดแจ้งชื่อและ ที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือ หลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น

5. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



5.1 การยื่นเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อส่วนราชการผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง

5.2 ส่วนราชการที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองหลังจากที่องค์การบริหารส่วน ตำบลลำภูรา ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว

5.3 องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรามอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ผู้บังคับบัญชา

5.4 การสั่งการ ตรวจสอบ/สอบสวนและรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะ แนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไขประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5.5 การรายงาน/สรุปผล รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา โดยส่วนราชการเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสรุปวิเคราะห์ และรายงาน ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และส่วนราชการผู้รับผิดชอบจะพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่องร้องเรียนต่อ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา และแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

6. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1 การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(1) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสาร ประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(2) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ ประกอบการพิจารณาด้วย

(3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความ ปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้องและ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสาร ทุกแผ่น

(4) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีอิทธิพลซึ่ง น่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้ส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก

ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(5) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

6.1.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้
 (2) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
 (3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(4) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันทีหากได้รับคำตอบ จากส่วนราชการและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(5) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานส่วนราชการทางโทรศัพท์ได้ให้สามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้ส่วนราชการทาง โทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(6) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

6.1.3 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(1) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้งดดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(2) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดอนน แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(4) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณา คำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบ ข้อเท็จจริงต่อไป

(5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อ ต่างๆ ก็สามารถมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งส่วนราชการพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

6.1.4 คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(1) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถ ช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(2) กรณีบัตรสนเท่ห์ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส່วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณา ได้

(3) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้ส่วนราชการพิจารณาตรวจสอบ ในทางลับ

(4) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ควรโทรศัพท์ แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่หากผู้ร้องต้องการให้ ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่อง นั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(6) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอ ทางเลือกอื่นๆ

6.2 เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

6.2.1 ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(1) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล มีผล กล่าว แสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่ แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคย ได้รับความรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้ส่วนราชการพิจารณาต่อไป

(2) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อธิติพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยใช้โทรศัพท์หรือพูดคุยสอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบ ถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทหาหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นสิบลกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(3) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายาม อุดหนุนและตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจมาตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(4) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อลักษณะนี้ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบ ก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(5) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำภูรา ต้องทาคความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทาคาร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(6) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคนบางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคับแค้นใจ หรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วงเช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

6.2.2 ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น นายกองดีการบริหารส่วนตำบลลำภูรา หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ ทราบว่า มีส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของนายกองดีการบริหารส่วนตำบลหรือ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

6.3 การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

6.3.1 พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้ส่วนราชการพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

6.3.2 กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

6.3.3 กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้หลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะส่วนราชการผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

6.3.4 หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระหบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่องแต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้ส่วนราชการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

6.4 หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6.4.1 เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่ามีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีส่วนราชการใดเกี่ยวข้องมีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

6.4.2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(1) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

(2) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก

(2.1) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(2.2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่วนราชการภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(2.3) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(2.4) ปัญหาหนี้ออกระบบ

(3) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่าต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

(3.1) ข้อพิพาทต่าง ๆ

(3.2) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

6.5 เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง ดังนี้

6.5.1 คุณสมบัติของผู้เจรจา

(1) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของ รัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(2) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(3) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(4) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(5) สำนึก และตระหนักถึงหน้าที่ว่าเราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้องและสมัครใจมาทหาหน้าที่นี้เองไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(6) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกันไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

6.5.2 เทคนิคในการเจรจา

(1) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(1.1) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์หรือพูดคุยในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(1.2) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่นเป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผลควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(1.3) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่าต้องการให้ส่วนราชการช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(1.4) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(2) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตใจไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(2.1) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาดูด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(2.2) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล

ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(2.3) ปลอ่ยให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและ เพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับ เพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(2.4) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(2.5) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เคลี้ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้อง เนื่องจาก บางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเคลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(2.6) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรงอาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้องหรือคำขอปรึกษาหรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้อง ช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(2.7) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็น การสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(2.8) เชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็น การแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(2.9) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับมาอาจปลอ่ยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิช่วยเหลือตำรวจกลับบ้านหากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(2.10) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการ ปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

6.6 แนวทางการประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

6.6.1 การประสานทางโทรศัพท์/พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อ เป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่อง เมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

6.6.2 การประสานกับส่วนราชการเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของส่วนราชการเป็นหนังสือพร้อมแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.6.3 การลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้ส่วนราชการในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

6.7 เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

6.7.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

- (1) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมี การติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง
- (2) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณี เร่งด่วน
- (3) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด
- (4) เรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

6.7.2 วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ การติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- (1) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/พูดคุย ควรดำเนินการใน ทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบ ความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบาง กรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย เมื่อหาเหตุได้ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ ผู้บังคับบัญชา ทราบ
- (2) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีส่วนราชการที่ เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่ง การดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้
 - (2.1) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด 3 วัน
 - (2.2) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือน ครั้งที่ ๑
 - (2.3) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือน ครั้งที่ ๒
- (3) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหา กลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของ ประชาชน

(4) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นส่วนราชการให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น ส่วนราชการรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนอีกต่อไปแต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่าไม่เคยได้รับการติดต่อจากส่วนราชการดังกล่าวเลยหรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้