

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

๑. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายในกระทรวงมหาดไทยรวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

๒. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ

ปลัดกระทรวง/หน.ผต.มท.สั่งการ

- หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลให้ทราบ
- มอบหมายให้ ผต.มท. ไปตรวจสอบ/สอบสวนและสับดับรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปสอบสวนข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ

๓. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากพ้นระยะเวลาที่กำหนด แล้วยังไม่ได้รายงานผลจะมีการแจ้งเตือนเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

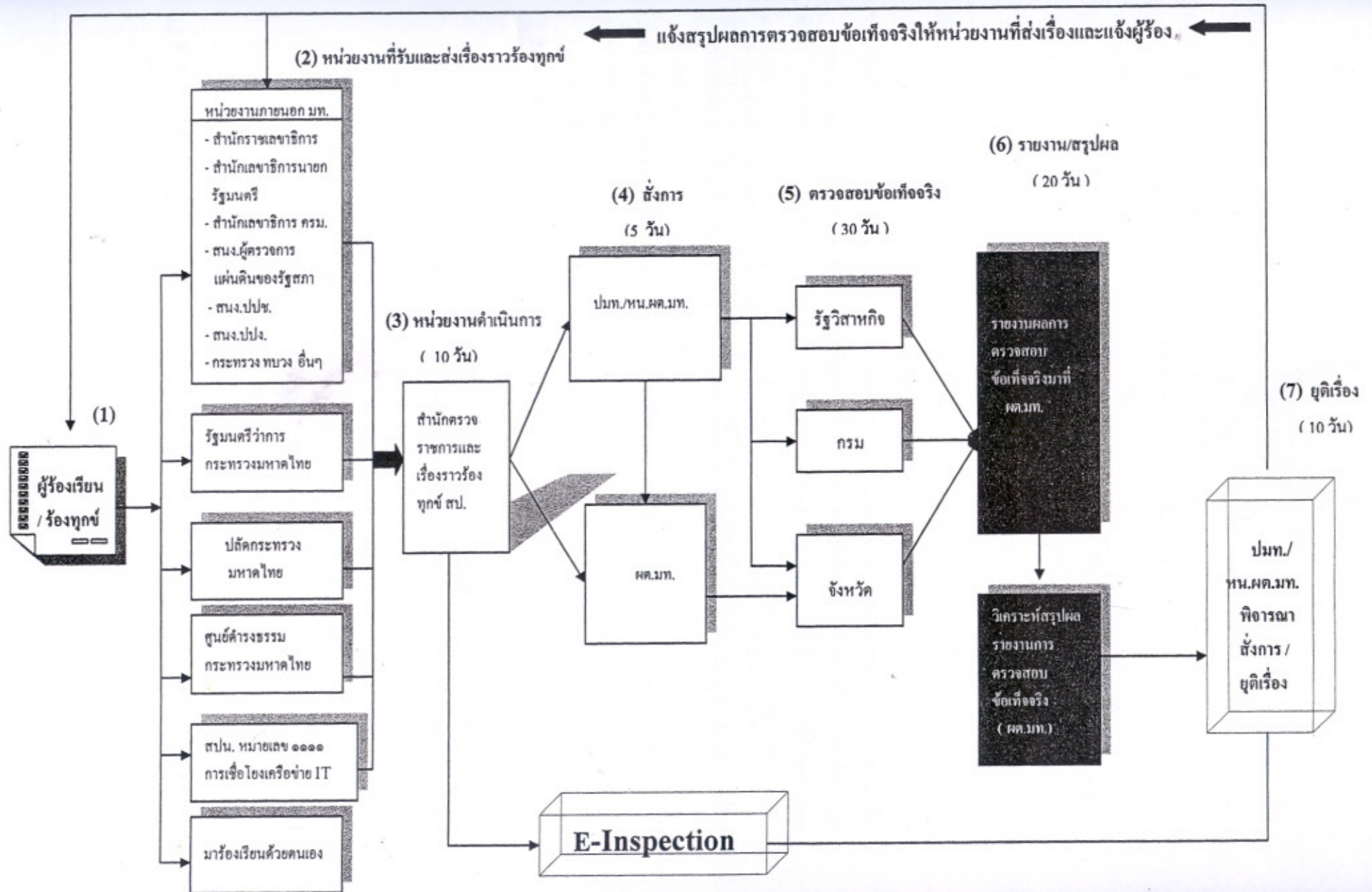
๔. การรายงานผล

- เมื่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ส่วนราชการ/จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลมายังกระทรวงมหาดไทยแล้ว ผต.มท. ดำเนินการสรุป วิเคราะห์และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำเรียน ปมท./ หน. ผต. มท. ทราบหรือพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง ถ้าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อ รมว.มท. จะนำเรียน รมว.มท. เพื่อโปรดทราบส่วนเรื่องที่ยุติแล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทย และแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๕. ระบบ E-Inspection

- สตร.สป. บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขตตรวจราชการ ลงใน Computer ระบบ E-Inspection ทาง Internet เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวยุติของจังหวัดและ ผต.มท. พร้อมทั้งเป็นข้อมูลในการบริหารงานของ ปมท.ต่อไป

แผนภูมิแนวทางการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ ของ สตร. สป.





2 มิถุนายน 2549

เรื่อง โปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลเรื่องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- อ้างถึง 1. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 01 ลงวันที่ 1 มกราคม 2547
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0219/ว 2293 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2547
- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แผ่นโปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน 1 แผ่น
2. คู่มือการติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จำนวน 1 เล่ม
3. แบบรายงานผลการดำเนินงาน (แบบ ศตธ.01/2) จำนวน 1 แผ่น

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้ทุกจังหวัดพิจารณานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
มาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Database) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน
การบริหารจัดการระบบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการตอบสนอง
ความต้องการและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวง
มหาดไทยได้จัดส่งโปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และคู่มือการใช้งาน มา
เพื่อให้จังหวัดดำเนินการติดตั้งและใช้ประโยชน์ในการจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินการติดตั้งและใช้ประโยชน์สำหรับศูนย์
ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน โดยได้ปรับเพิ่มกลุ่มเรื่องและประเด็นปัญหา
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากเดิม 5 กลุ่มเรื่อง 20 ประเด็นปัญหา เป็น 6 กลุ่มเรื่อง 30 ประเด็นปัญหา
และขอให้เริ่มใช้โปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
ตามแบบที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 เป็นต้นไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยด่วนต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจริต ปัจฉิมนันท์
(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. 0 2223 2215 , มท 50991-5

โทรสาร 0 2222 6838 มท 50264

6 กุมภาพันธ์ 30 1950

ประเภท/กลุ่มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กล่าวโทษหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ
๒. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
๓. กลุ่มปัญหาที่ดิน
๔. ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
๕. ความเดือดร้อน/ขอความช่วยเหลือ
๖. กลุ่มเรื่องทั่วไป

๑. กล่าวโทษหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ☞ ทูจริต
- ☞ การบริการ
- ☞ ไม่เป็นธรรม
- ☞ พฤติกรรม

๒. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

- ▶ ยาเสพติด
- ▶ ผู้มีอิทธิพล
- ▶ สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม /ค้าประเวณี
- ▶ การพนัน/บ่อน/หวย
- ▶ ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
- ▶ ปัญหาด้านแรงงาน/หลอกหลวง

๓. ปัญหาที่ดิน

- ▶ ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ
- ▶ ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน
- ▶ การออกเอกสารสิทธิ
- ▶ ถูกปิดกั้นเส้นทาง
- ▶ บุกรุกที่สาธารณะ

๔.ปัญหาความเดือดร้อน

- ▶ บริการพื้นฐาน
- ▶ เหตุรำคาญ
- ▶ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม
- ▶ ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย
- ▶ สาธารณสุข
- ▶ กลุ่มครองผู้บริโภค

๕. ขอความช่วยเหลือสงเคราะห์

- ☞ ทุนประกอบอาชีพ
- ☞ ทุนการศึกษา
- ☞ สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ
- ☞ ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
- ☞ ขอความช่วยเหลืออื่นๆ

๖. กลุ่มเรื่องทั่วไป

- ☞ ขอรบข้อมูล/ปรึกษา
- ☞ เสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น
- ☞ อยู่ในระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล/
ชั้นบังคับคดีตามคำพิพากษา
- ☞ อื่นๆ