คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับเจ้าหน้าที่หรือนิติกร ระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ ของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น
กลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับเจ้าหน้าที่หรือนิติกรระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ ของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า การให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันและการเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนและประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงนำมาสู่การร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ควบคู่กับการพัฒนาประเทศให้เท่าทันกับสถานการณ์ และเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม กลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ถือเป็นส่วนราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนด กลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่หรือนิติกรระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือนิติกรระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น มีคู่มือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นอันมุ่งไปสู่การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ความประพฤติ คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย และการเป็นผู้มีส่วนได้เสียในสัญญาหรือกิจการที่กระทำหรือจะกระทำกับหรือให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น หรือมีส่วนได้เสียในสัญญาหรือกิจการที่กระทำหรือจะกระทำกับหรือให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นของผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการผู้บริหารท้องถิ่น ที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น ประธานสภาท้องถิ่น

รองประธานสภาท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะที่เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการพร้อมทั้งความเห็นของจังหวัดและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าวให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กรณีผู้ร้องเรียนต้องการแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ ทำหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองหรือผู้แทน ณ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๔.๒ ทำเป็นหนังสือร้องเรียนและส่งไปรษณีย์มาที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๔.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

๔.๔ ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๒-๒๔๑-๙๐๐๐

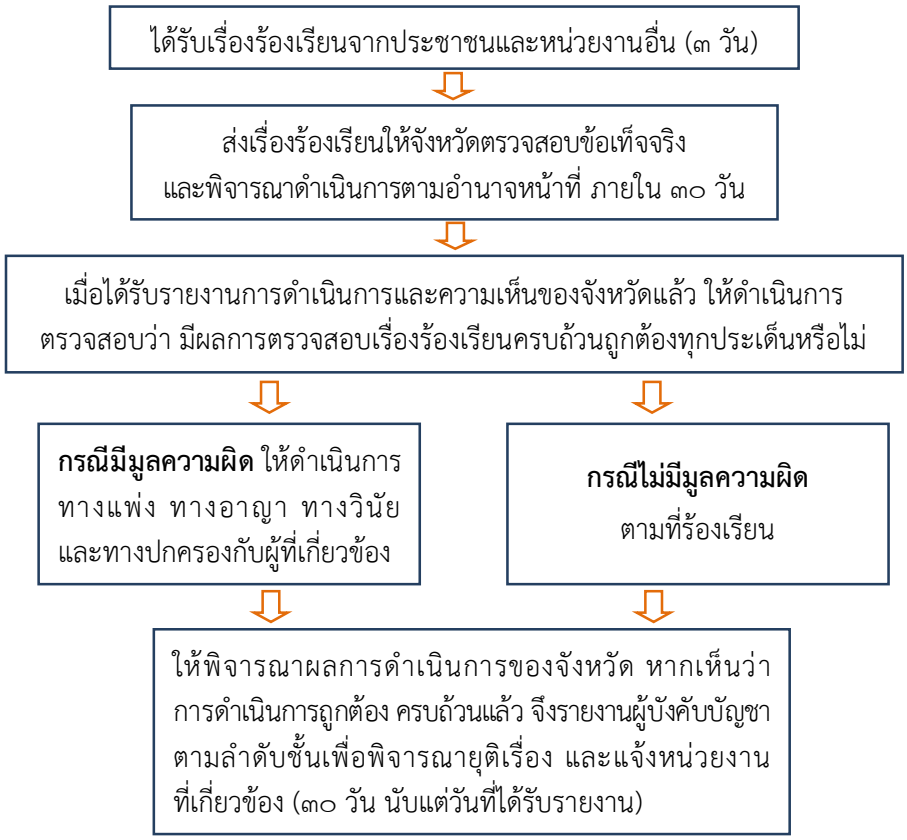
๔.๕ ร้องเรียนผ่านส่วนราชการอื่น เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น

๕. สถานที่ตั้ง

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๔๑-๙๐๓๖

๖. แผนผังการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(ตามแนวทางหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๔/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓ และหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๕)



๗. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้น

๗.๑ เมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ก็จะมีการดำเนินการจัดส่งเรื่องดังกล่าวให้สำนัก/กองที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไปจะลงรับเอกสารตามระบบงานสารบรรณของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่/นิติกรซึ่งสังกัดกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ที่รับผิดชอบประจำแต่ละจังหวัดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๒ ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดนั้นพิจารณาหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ว่า มีการร้องเรียนมาจากช่องทางใด ผู้ใดเป็นผู้ร้องเรียน ผู้ใดเป็นผู้ถูกร้องเรียน และพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อร้องเรียนเป็นประการใด เมื่อเจ้าหน้าที่ได้สรุปใจความสำคัญตามหนังสือร้องเรียนแล้ว ก็ให้ดำเนินการเสนอเรื่องดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด และแจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่/นิติกรต้องจัดทำหนังสือราชการในรูปแบบของหนังสือภายในและหนังสือภายนอก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

(๑) จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบไปด้วยต้นเรื่อง ข้อกฎหมาย ข้อพิจารณา และข้อเสนอ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและลงนามให้ความเห็นชอบในเรื่องที่มีการเสนอ ดังนี้

(๑.๑) ต้นเรื่อง หมายถึง การสรุปใจความสำคัญของหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ว่า มีการร้องเรียนมาจากช่องทางใด ผู้ใดเป็นผู้ร้องเรียน ผู้ใดเป็นผู้ถูกร้องเรียน และพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อร้องเรียนเป็นประการใด เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงมูลเหตุแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์

(๑.๒) ข้อกฎหมาย หมายถึง บทบัญญัติของกฎหมายที่ให้อำนาจหน้าที่แก่ผู้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้แก่ ผู้ว่าราชการจังหวัด ตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๗ วรรคหนึ่ง กำหนดว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ เพื่อการนี้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งสอบสวนข้อเท็จจริงหรือสั่งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดชี้แจงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้

- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๗๑ วรรคหนึ่ง กำหนดว่า ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลเทศบาลในจังหวัดนั้น ให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมาย กฎ และระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ในการนี้ ให้มีอำนาจหน้าที่ชี้แจง แนะนำ หรือตักเตือนเทศบาล และตรวจสอบกิจการ เรียกรายงานและเอกสารหรือสถิติใด ๆ จากเทศบาลมาตรวจ ตลอดจนเรียกสมาชิกสภาเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลมาชี้แจงหรือสอบสวนก็ได้

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๙๔ กำหนดว่า ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติราชการของเมืองพัทยา เพื่อการนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งสอบสวนข้อเท็จจริงหรือสั่งให้นายกเมืองพัทยาชี้แจงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของเมืองพัทยาได้

- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๗ (๗) กำหนดว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย

ทั้งนี้ กรณีการร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล ในการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นตั้งอยู่ในเขตจังหวัดหรือมีมูลเหตุแห่งการร้องเรียน เนื่องจากผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะที่มีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย

และอำเภอก็ถือเป็นการบริหารราชการภายในของจังหวัด ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๗ (๗) และมาตรา ๖๑ วรรคหนึ่ง

(๑.๓) ข้อพิจารณา หมายถึง ความเห็นของเจ้าหน้าที่/นิติกรที่เสนอผู้บังคับบัญชาว่าจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นประการใด ซึ่งในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่/นิติกรผู้เสนอจะต้องมีข้อพิจารณาเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา โดยการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะส่งเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปด้วยความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทั้งนี้ หากมีการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มาจากหน่วยงานอื่น จะต้องมีความเห็นเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการเบื้องต้นด้วย

(๑.๔) ข้อเสนอ หมายถึง ข้อเสนอของเจ้าหน้าที่/นิติกรซึ่งเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามในหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานอื่น หรือผู้ร้อง

(๒) จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนามในหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถูกร้องเรียนหรือมีมูลเหตุแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์เกิดในเขตหรือพื้นที่ของจังหวัดนั้น โดยหนังสือดังกล่าวจะต้องระบุข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและข้อพิจารณาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ส่งเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความเห็นตามประเด็นที่ร้องเรียน และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งขอให้จังหวัดดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบด้วย แล้วรายงานผลการดำเนินการพร้อมทั้งความเห็นของจังหวัดและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งมีการแจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงมหาดไทยให้จังหวัดทราบด้วย

(๓) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ถูกส่งมาจากหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรที่รับผิดชอบเสนอเรื่องดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาลงนามถึงหัวหน้าส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นเพื่อแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้ทราบว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ส่งเรื่องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะที่มีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ความเห็นตามประเด็นที่ร้องเรียน และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการพร้อมทั้งความเห็นของจังหวัดและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ และเมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับรายงานผลการดำเนินการจากจังหวัดแล้ว จะรายงานให้ทราบต่อไป

(๔) กรณีปรากฏผู้ร้องเรียนหรือกรณีไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนแต่สามารถติดต่อได้ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม เพื่อแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้นให้ทราบว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ส่งเรื่องดังกล่าวให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว ผลการดำเนินการเป็นประการใด จังหวัดจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องถือปฏิบัติตาม ข้อ ๘

หมายเหตุ กรณีนี้เป็นการลงนามในหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ซึ่งอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นปฏิบัติราชการแทนในการลงนามในหนังสือราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ในกรณีที่ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ยกเว้นรูปแบบกรุงเทพมหานคร) ที่มีผู้ร้องเรียน หรือส่วนราชการอื่น ๆ แจ้งต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามคำสั่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ ๙๐๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

๘. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หนังสือชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติ มีรายละเอียดดังนี้

๘.๑ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนี้

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๒) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

(๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

(๔) ถ้าปรากฏว่า มีมูลความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

(๖) ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๘.๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๕ ได้กำหนดการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ซึ่งหากไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไว้เป็นอย่างอื่น ให้จังหวัดดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน กรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็น ผู้ว่าราชการจังหวัดอาจขยายเวลาการสอบสวนได้อีก ๓๐ วัน

๘.๓ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับร้องเรียน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยปกปิดชื่อผู้ร้องและให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม

๘.๔ หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๔๘ ได้แจ้งการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี โดยให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และกำหนดหลักเกณฑ์ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๒) ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

(๓) ขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน หากปรากฏข้อเท็จจริง

อันเป็นความผิดตามกฎหมายให้ดำเนินคดีอาญา และหากกรณีมีมูลความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

(๔) ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น โดยประสานขอความร่วมมือให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ได้แก่ กรณีเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ กรณีอาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง กรณีเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจทำให้เป็นคดีความได้ และกรณีเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย เห็นควรให้มีการดำเนินการทางวินัย

๘.๕ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๖.๒/ว ๑๘๗๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑ ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดอันเกิดจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

๙. การเร่งรัดติดตาม/ส่งเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม

ภายหลังจากที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามข้อ ๗ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้นแล้ว อาจมีกรณีดังต่อไปนี้

๙.๑ กรณีเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาที่จังหวัดต้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ แต่จังหวัดยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาดำเนินการให้ทราบแต่อย่างใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามถึงผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อติดตามผลการพิจารณาดำเนินการและเร่งรัดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการ พร้อมทั้งความเห็นของจังหวัดและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๙.๒ กรณีที่ยังไม่มีถึงกำหนดระยะเวลาหรือถึงกำหนดระยะเวลาที่จังหวัดต้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ ปรากฏว่า ผู้ร้องเรียนรายเดิมหรือผู้ร้องเรียนรายอื่น หรือหน่วยงานอื่นได้ส่งเรื่องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นประเด็นเดียวกัน หรือส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือมีประเด็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือตัวบุคคลที่ถูกร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามถึงผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่รวมกับเรื่องเดิมที่มีการร้องเรียนและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

หมายเหตุ กรณีนี้เป็นการลงนามในหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ซึ่งอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นปฏิบัติราชการแทนในการลงนามในหนังสือราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น ในกรณีที่ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ยกเว้นรูปแบบกรุงเทพมหานคร) ที่มีผู้ร้องเรียน หรือส่วนราชการอื่น ๆ แจ้งต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามคำสั่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ ๙๐๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

๑๐. การพิจารณาผลการดำเนินการของจังหวัด

เมื่อจังหวัดได้ส่งรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแล้ว เจ้าหน้าที่/นิติกรจะต้องพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑๐.๑ กรณีจังหวัดรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ครบถ้วนและหรือไม่ถูกต้องทุกประเด็น ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรพิจารณาผลการดำเนินการของจังหวัดและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา

โดยมีรายละเอียด คือ ประเด็นเดิมที่มีการร้องเรียน ผลการดำเนินการของจังหวัดที่จังหวัดรายงาน ข้อพิจารณาของเจ้าหน้าที่/นิติกรที่ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และข้อเสนอตามข้อพิจารณา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบและลงนามหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือมีความเห็นในประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามที่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลการดำเนินการให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ พร้อมทั้งความเห็นของจังหวัดและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๐.๒ กรณีจังหวัดรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ถูกต้องและครบถ้วนทุกประเด็นแล้ว แต่ยังคงขาดเอกสารซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญหรือเป็นสาระสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรพิจารณาผลการดำเนินการและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียดประกอบด้วยประเด็นที่มีการร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่จังหวัดรายงาน ข้อพิจารณาของเจ้าหน้าที่/นิติกรที่เห็นว่ายังคงขาดเอกสารซึ่งเป็นหลักฐานสำคัญหรือเป็นสาระสำคัญในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบและลงนามหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมแล้วรายงานผลการดำเนินการให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบ พร้อมทั้งความเห็นของจังหวัดและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๐.๓ กรณีจังหวัดรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ถูกต้องและครบถ้วนทุกประเด็น พร้อมทั้งมีความเห็นของจังหวัดและเอกสารประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวครบถ้วนแล้ว ให้ดำเนินการพิจารณายุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

๑๐.๔ กรณีปรากฏผู้ร้องเรียนและมิใช่เป็นกรณีหนังสือร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หากจังหวัดยังมิได้มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรพิจารณาผลการดำเนินการและจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบและลงนามในหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อขอความร่วมมือในการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบด้วย

หมายเหตุ กรณีตามข้อ ๑๐.๑ และข้อ ๑๐.๒ เป็นเรื่องที่อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นปฏิบัติราชการแทนในการลงนามในหนังสือราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นในกรณีขอให้จังหวัดส่งเอกสารเพิ่มเติมหรือสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เนื่องจากจังหวัดส่งเอกสารให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่ครบตามประเด็นที่ร้องเรียน ตามคำสั่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ ๙๐๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

๑๑. การพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน

เมื่อจังหวัดรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นไปตามข้อ ๑๐.๓ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะพิจารณาดำเนินการจัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบ โดยหนังสือดังกล่าวต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องเดิม ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ข้อพิจารณา และข้อเสนอ ซึ่งเป็นความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) เรื่องเดิม หมายถึง การสรุปใจความสำคัญของหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ว่ามีการร้องเรียนมาจากช่องทางใด ผู้ใดเป็นผู้ร้องเรียน ผู้ใดเป็นผู้ถูกร้องเรียน และพฤติการณ์การกระทำความผิดตามข้อร้องเรียนเป็นประการใด เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงมูลเหตุแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นกรณีที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ส่งเรื่องให้จังหวัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๒) ข้อเท็จจริง หมายถึง เรื่องที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสรุปใจความสำคัญของหนังสือจังหวัดที่ได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งความเห็นของผู้ว่าราชการจังหวัด ทั้งนี้ หากมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แนบเอกสารหลักฐานดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) ข้อกฎหมาย หมายถึง บทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้ประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับประเด็นที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้องระบุบทบัญญัติและสรุปสาระสำคัญของกฎหมาย

(๔) ข้อพิจารณา หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องพิจารณาประเด็นที่มีการร้องเรียน ผลการดำเนินการของจังหวัด บทบัญญัติของกฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ความเห็นชอบในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการพิจารณาดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

(๔.๑) กรณีไม่มีมูลการกระทำความผิด ให้เจ้าหน้าที่/นิติกรพิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของจังหวัดที่เกี่ยวกับการกระทำของผู้ถูกร้องเรียน ประกอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ว่าเป็นไปตามที่มีการร้องเรียนและมีการกระทำที่ฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายหรือไม่ ซึ่งหากไม่ปรากฏว่ามีการกระทำความผิดหรือมีมูลตามข้อร้องเรียนจริง ให้เสนอความเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลและเห็นควรยุติเรื่อง

(๔.๒) กรณีมีมูลการกระทำความผิด ให้รายงานผลการการดำเนินการของจังหวัดที่เกี่ยวกับการกระทำของผู้ถูกร้องเรียน ประกอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ว่ามีการกระทำความผิดหรือมีมูลจริง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้องพิจารณาถึงบทบัญญัติแห่งกฎหมายและผลการดำเนินการของจังหวัดว่า ได้มีการดำเนินการทางวินัย ทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครอง กับบุคคลดังกล่าวแล้วหรือไม่ โดยมีแนวทาง ดังนี้

- การดำเนินการทางวินัย เช่น ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดทางวินัยกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง , มีผลการดำเนินการทางวินัยกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการทางแพ่ง เช่น ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนความรับผิดทางละเมิด , มีคำสั่งให้ชดใช้ความรับผิดทางละเมิดกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการทางอาญา เช่น ได้ดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์ต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญากับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- การดำเนินการทางปกครอง เช่น มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อวินิจฉัยสมาชิกภาพของสมาชิกสภาท้องถิ่น , มีคำสั่งให้พ้นจากตำแหน่งผู้บริหารท้องถิ่น

หากจังหวัดได้มีการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบพิจารณาและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาลงนามเห็นชอบและยุติเรื่องร้องเรียนได้ แต่หากจังหวัดยังไม่มีการดำเนินการกับบุคคลที่ถูกร้องเรียนหรือบุคคลที่ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่/นิติกรให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามในหนังสือถึงจังหวัดเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามที่กฎหมายกำหนด

๑๑.๒ กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ที่ยื่นต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอหนังสือต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเพื่อพิจารณาเห็นชอบและลงนามในหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อแจ้งผลการพิจารณาของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น นอกจากนี้ กรณีปรากฏผู้ร้องเรียนหรือกรณีไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนแต่สามารถติดต่อได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบผลการรายงานของจังหวัดว่า ได้มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้วหรือไม่ หากไม่มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ให้ระบุในหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขอความร่วมมือผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบด้วย

๑๑.๓ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ถูกส่งมาจากหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาให้ความเห็นชอบและลงนามในหนังสือเพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของจังหวัดและความเห็นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นอกจากนี้ กรณีปรากฏผู้ร้องเรียนหรือกรณีไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียนแต่สามารถติดต่อได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบผลการรายงานของจังหวัดว่ามีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้วหรือไม่ ถ้ามีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้ว ต้องแนบเอกสารหรือหลักฐานการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ แต่ถ้าไม่มีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ให้แนบเอกสารหรือหลักฐานที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ขอความร่วมมือผู้ว่าราชการจังหวัดให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้ว

หมายเหตุ กรณีตามข้อ ๑๑.๒ เป็นการพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน กรณีมีผู้ร้องเรียนต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นปฏิบัติราชการแทนในการพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน

กรณีมีผู้ร้องเรียนต่ออธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามคำสั่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ ๙๐๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

๑๒. แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ตามแนวทางหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย (หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์) สรุปดังนี้

๑๒.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

๑๒.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๑๒.๓ กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ (ข้อพิพาททางแพ่งเกี่ยวกับที่ดิน มรดก และข้อพิพาททางแพ่งอื่นที่มีทุนทรัพย์ไม่เกินสองล้านบาท หรือมากกว่านั้นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และความผิดที่มีโทษทางอาญาที่เกิดขึ้นในเขตอำเภอใดหากเป็นความผิดอันยอมความได้ และมิใช่เป็นความผิดเกี่ยวกับเพศ) หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภาทนายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๑๒.๔ กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๑๒.๕ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๖ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม

และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๑๒.๗ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๑๒.๘ ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดในทางส่วนตัวทั้งทางแพ่ง หรือทางอาญา ตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย

๑๒.๙ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยให้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่าง ๆ และในขณะเดียวกัน หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ดูแล แก้ไขปัญหาหรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดเป็นบุคคลแรก