



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการประปา – ไฟฟ้า สาธารณะ และการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานใน แต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ในการดำเนินการและ ให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๓ หน่วยงานดำเนินการ	๕
๖.๔ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๕ การสั่งการ	๖
๖.๖ การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุป	๖
๗. แนวทางการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๗.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๗.๒ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๘. ความรู้ทั่วไป/จำเป็น สำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๙. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๕

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง

๑. บทนำ

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง จากสถิติที่ผ่านมาพบว่า ประชาชนได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความเป็นธรรม หรือพบเห็น การกระทำผิดกฎหมายเพิ่มมากขึ้น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ เช่น กลิ่นเหม็นจากมูลสัตว์ น้ำเสียไหลออกจากบ้านพัก และปัญหาการรुक้าที่สาธารณะ เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ประชาชนดังกล่าวถือเป็น การรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบ การทำงานของหน่วยงาน ทั้งทำให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากน้อยเพียงใด

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์และเพื่ออำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับ คณะกรรมการการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำประกาศคณะกรรมการ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ประชาชนในการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา ก่อให้เกิดปัญหาที่สั่งสมมายาวนาน ประกอบกับปัจจัยทางการเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยีที่ ก้าวกระโดดส่งผลให้ขนาดของปัญหาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีการแข่งขันเอา รัดเอาเปรียบ และเป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาที่ประสบมีทั้งกรณี ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ใน การจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และกรณีที่เป็นภารกิจที่มีได้อยู่ ในความรับผิดชอบของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนจะต้องเสียเวลาในการติดต่อหรือ ประสานงานกับหน่วยงาน หรือ บางกรณีอยู่ในวิสัยที่สามารถดำเนินการให้ได้ในทันทีและอาจยุติเรื่องได้เลย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการจัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง สามารถปลดปล่อยทุกข์ หรืออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือจากประชาชนให้มีมาตรฐานเดียวกัน มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ทราบกระบวนการและวิธีดำเนินงานที่ชัดเจนและถูกต้อง

๖. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานรับเรื่องราว/ ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไป สำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ รวมถึงระเบียบข้อกฎหมาย หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อให้ช่วยเหลือ

ในที่นี้ คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ได้แบ่งการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ ดังนี้

(๑) เรื่องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน

เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังหมายถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำความผิด

๕. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการ ของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๕.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการ

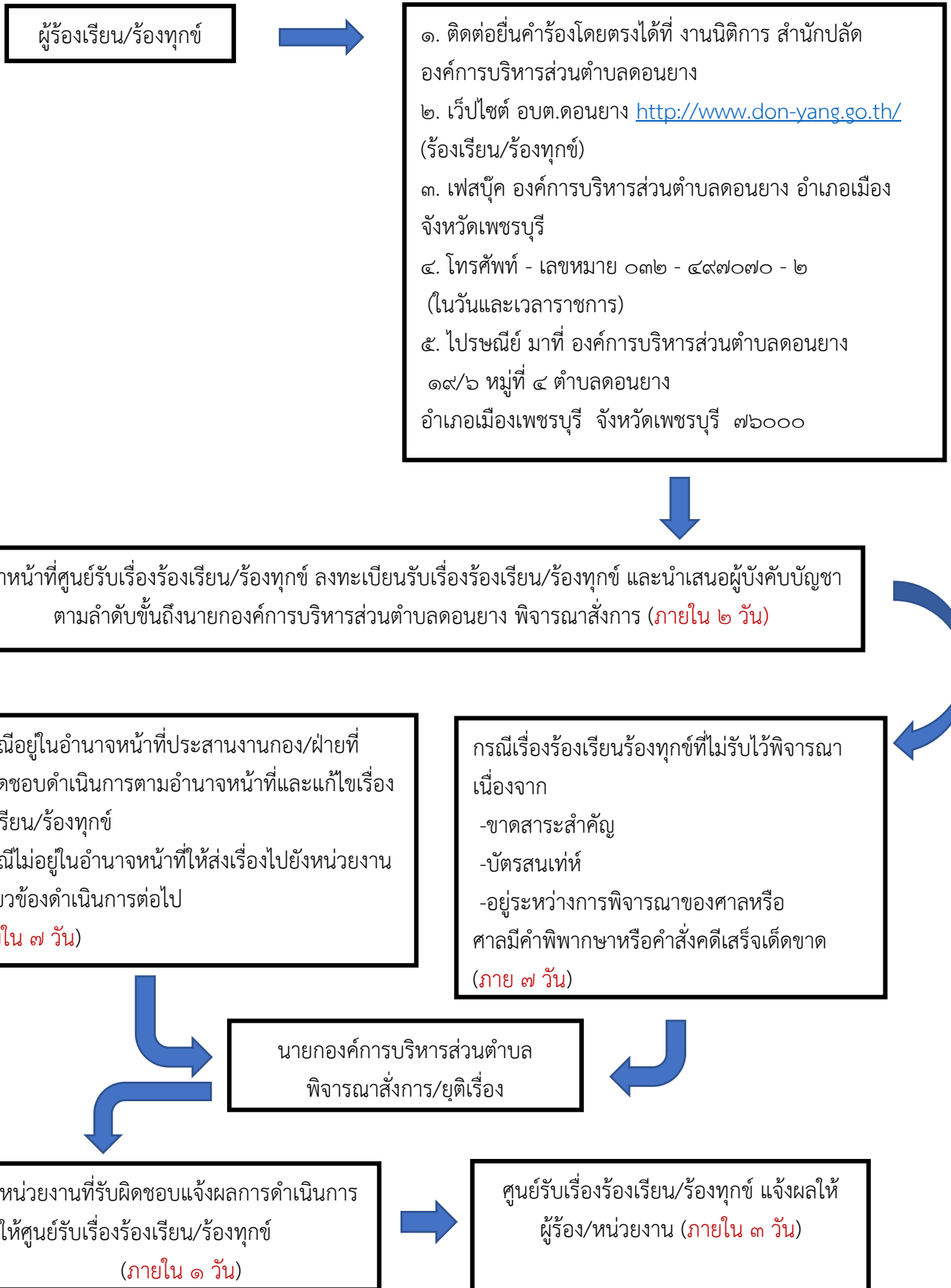
(๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๕.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้กรณีหรือไม่มีผู้กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลตอนยาง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๖. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนต่อนาย



๖.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
๒. ทาง Internet ที่เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง <http://www.don-yang.go.th/> หัวข้อ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
๓. โทรศัพท์ - เลขหมาย ๐๓๒ - ๔๔๗๐๗๐ - ๒ (ในวันและเวลาราชการ)
๔. ส่งไปรษณีย์ มาที่ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง
๑๙/๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลดอนยาง อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๖.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ แล้วลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดดำเนินการแจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง มอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

๖.๔ แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง และได้แต่งตั้งผู้ดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริการในเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน ประกอบด้วยหัวหน้าส่วนแต่ละกอง ฝ่าย ให้มีหน้าที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับงานในภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้น พร้อมทั้งติดตามประสานงานและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ตามลำดับ ความสำคัญอย่างเร่งด่วนและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัด และแจ้งผลการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๖.๕ การสั่งการ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง พิจารณาวินิจฉัยและสั่งการ

๖.๕.๑ ตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ข้อที่ ๓ กำหนดว่า เมื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้นพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชน ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประสานไปยังองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงาน ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุม ร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๖.๕.๒ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนยาง โดยตรง ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยมอบหมาย กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ/สอบสวน และรับฟังข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขหรือแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๖.๖ การตรวจสอบข้อเท็จจริง/การรายงาน/สรุปผล

๖.๖.๑ ตามแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ประกาศ คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การ บริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

(๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

(ก) ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน

(ข) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถาม ครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบโดยตรงทันที

(๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงาน ของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

๖.๖.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๖.๕.๑ (๒) องค์การบริหารส่วนตำบลต่อนาย โดยสำนักปลัด อบต./กองคลัง/กองช่าง/กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/ กองศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม/กองสวัสดิการสังคม แล้วแต่กรณี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสอบสวน และรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขตามอำนาจหน้าที่พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อวินิจฉัยสั่งการทั้งนี้หากผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นประการใดให้แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อนาย ทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ กรณีเป็นเรื่องที่ ซับซ้อน หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก มีขั้นตอนวิธีการในการดำเนินการ มากและยังไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผลกาดำเนินการในเบื้องต้นภายในระยะเวลาดังกล่าวเช่นเดียวกันและให้เร่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็วต่อไป

อนึ่ง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ แล้วให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เร่งดำเนินการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาและวินิจฉัย สั่งการภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ หากผลการพิจารณาเป็นประการใดให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการประสานกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากกอง/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องหรือส่วนราชการทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือภายใน ระยะเวลาตามที่ส่วนราชการด้วยกันได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้

๗. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิธีการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือ มอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทาง โทรศัพท์ก็ได้

๗.๑.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อม บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และใน กรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ด้วย

(๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน และหากผู้ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐาน ประกอบเรื่องที่ร้องเรียน ของให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง ร้องเรียนโดยปราศจากความเป็นจริง

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการ ได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรในทันที หากได้รับคำตอบจาก หน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๗.๑.๓ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นหนังสือ ทางไปรษณีย์

(๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)

(๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓) กรณีได้รับการรับเรื่องร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณา เรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร

(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน)

๗.๑.๔ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางอินเทอร์เน็ต

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่หากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

๗.๒ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือ ผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๓) กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบ ในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือ เพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๘. ความรู้ทั่วไป/จำเป็น สำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๑ ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

www.dol.go.th เอกสารสิทธิเกี่ยวกับที่ดิน

๘.๑.๑ แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่า ผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครอง ที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมาย ที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่ แสดงเจตนาสละการ ครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มี สิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนด ที่ดินทั่วประเทศ กรณีทั้งทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่เฉพาะ การออกโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๘.๑.๒ ใบจอง (น.ส.๒) คือหนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัด ที่ดินให้ทำ กินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆ ในแต่ละท้องที่และ ผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำ ประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือนต้องทำประโยชน์ใน ที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ ตามเงื่อนไข ดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับ ห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๘.๑.๓ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส.๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูป ลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่ง รัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้า เขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส.๓ ก ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส.๓ ข ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๘.๑.๔ ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อนแล้วจึงมาจดทะเบียนหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๘.๑.๕ โฉนดที่ดิน คือหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ปัจจุบัน นอกจากนี่ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว” ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกัน ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์เช่นกัน มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิว่าคุณบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากท่านปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐบาลตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของ โดยท่านไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าวได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ท่านก็จะเสียสิทธิ ดังนั้นเมื่อที่ดินของท่านมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่ดินก็จะเป็นของท่านและเป็นมรดกที่มีค่าให้แก่ทายาทของท่านต่อไป

๘.๒ ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณะประโยชน์

www.dol.go.th ที่สาธารณะประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์

ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ป่าช้างและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับ พลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจาก พนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความรับผิดและได้รับโทษตาม ประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่ดินสาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะ กรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการ อนุญาตดูดทราย เป็นต้น การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มี วัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

(๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่ สาธารณประโยชน์และปักแผ่น ป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์

(๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่ดิน สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ

(๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่อง แนวเขตที่ดิน

(๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงเพื่อประโยชน์ของ ส่วนรวมตลอด โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกใน การช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

(๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๘.๓ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

www.ocpb.go.th พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับ สินค้าหรือ บริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัย แก่ ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่ หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้า หรือรับบริการ โดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะรับ สินค้าหรือบริการที่ ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือ ทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการนำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอาัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการ คุ้มครองและชดใช้ ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑ , ๒ , ๓ และ ๔ ดังกล่าว

๘.๔ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข

www.anamai.moph.go.th ประชาชนโดยทั่วไปมีสิทธิหน้าที่อย่างไรบ้างตามกฎหมายการสาธารณสุข และจะมีสิทธิฟ้องศาลปกครองหรือไม่ อย่างไร

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้กำหนดให้สิทธิและหน้าที่สำหรับ ประชาชนไว้ในหลายเรื่อง ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

- (๑) ต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ปรากฏในข้อกำหนดของท้องถิ่น
- (๒) ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย ตลาดสด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทาง สาธารณะ สถานที่จำหน่าย/เสสมอาหาร (ที่มีขนาดเกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)
- (๓) ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบการสถานที่จำหน่าย/เสสม อาหาร (ที่มีขนาดพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)
- (๔) ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาต หนังสือรับรองการแจ้ง และการเก็บขนสิ่ง ปฏิกูลหรือมูลฝอยตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น
- (๕) เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม

สิทธิของประชาชน มีดังนี้

- (๑) มีสิทธิร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญจาก การกระทำของผู้ใดหรือสถานประกอบการใด ๆ ซึ่งพนักงานฯ มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ หากพบว่าเป็น เหตุรำคาญต้องออกคำสั่งระงับเหตุรำคาญนั้น
- (๒) มีสิทธิได้รับใบอนุญาต กรณีที่เคยื่นคำขอใบอนุญาตและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหน้าที่ออกใบอนุญาต
- (๓) กรณีที่ยื่นขอใบอนุญาต มีสิทธิได้รับทราบผลภายใน ๓๐ วัน หากเจ้าพนักงาน จะขยายเวลาต้องแจ้งให้ผู้ขอทราบเป็นหนังสือ และขยายได้เพียง ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง และกรณีที่จะมีคำสั่ง ไม่อนุญาต เจ้าพนักงานต้องชี้แจงและระบุเหตุผลประกอบด้วย
- (๔) มีสิทธิได้รับใบรับแจ้งจากเจ้าพนักงานทันทีที่ได้แจ้ง และจะได้หนังสือรับรอง การแจ้งภายใน ๗ วันนับแต่วันที่แจ้ง ทั้งนี้ต้องมีเอกสารหลักฐานในการแจ้งถูกต้องตามข้อกำหนดของท้องถิ่น แล้ว
- (๕) มีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งของเจ้าพนักงาน (กรณีที่เห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ตรงกับที่ กฎหมายกำหนดไว้ หรือไม่มีเหตุผลตามข้อเท็จจริง) โดยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุขได้ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งนั้น กรณีที่จะฟ้องศาลปกครองได้นั้น จะต้องเป็นกรณีที่ ได้มีการอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไปแล้ว และเห็นว่าคำวินิจฉัยขอรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงสาธารณสุขไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมต่อตัวเอง ก็มีสิทธิที่จะฟ้องศาลปกครองได้ภายใน ๙๐ วันนับ แต่วันที่ได้รับผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข หรือกรณีที่ไม่ได้คำตอบหรือคำ ชี้แจงจากผู้พิจารณาอุทธรณ์ภายใน ๙๐ วันนับแต่ได้ยื่นอุทธรณ์ไปก็ได้

๘.๕ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

www.dpt.go.th กฎหมาย ควบคุมอาคาร คือ กฎหมายที่ต้องการเพื่อควบคุมการก่อสร้าง อาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรง มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบกสน ระบายอากาศ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม เช่น การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ฯลฯ

(๑) ทำไมต้องควบคุมอาคาร ควบคุมทำไม

“ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ เมื่อมีคนอยู่รวมกันมากๆ มีความเจริญ ขยายตัวเกิดเป็นเมืองมีบ้านเรือนเป็นที่อยู่อาศัยและมีอาคารเป็นที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคนในชุมชนใน เมืองมีอาคารมากมายหลายประเภท เช่น ตึกแถว ร้านค้า ตลาด สำนักงาน โรงเรียนและอื่นๆ อีกมากมาย และเมื่อเมืองขยายตัวมากขึ้นเป็นเมืองใหญ่มหานคร อาคารก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว อาคารขนาดใหญ่พิเศษ โรงแรม ศูนย์การค้า ฯลฯ อาคารเหล่านี้เป็นอาคารสาธารณะที่มีคนเป็นจำนวนมากเข้าไปใช้ในแต่ ละวัน ดังนั้น ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

(๒) ถ้าไม่มีการควบคุมอาคารอะไรเกิดขึ้นย่อมแน่นอนว่าความไม่ปลอดภัย ความไม่ เป็นระเบียบ สวยงามของบ้านเมือง ความไม่ถูกสุขลักษณะ อุบัติภัย เช่น ตึกถล่ม ไฟไหม้อาคาร เป็นต้น เป็น สิ่งที่คนในเมืองต้องประสบ กฎหมายควบคุมอาคารจึงต้องควบคุมไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้

(๓) กฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๓ พระราชบัญญัติควบคุม อาคาร (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ ๕) ซึ่งเป็นกฎหมายหลักหรือกฎหมาย แม่บท

กฎกระทรวง เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียด เช่น รายละเอียดวิธีการ ปฏิบัติในการขออนุญาต รายละเอียดข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม เป็นต้น

ข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่น เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่างๆ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น โดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรม และสถาปัตยกรรม โดยแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

(๔) กฎหมายควบคุมอาคารไม่ได้ใช้บังคับทั่วประเทศ กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับ ในท้องที่ที่มีความเจริญ มี การก่อสร้างอาคารค่อนข้างหนาแน่น หากท้องที่ใดต้องการควบคุมก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงามเป็น ระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย จะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกา ให้ใช้พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่นั้น ๆ หรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวม ตาม กฎหมายว่าด้วยผังเมือง เสียก่อนกฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลบังคับใช้

(๕) กฎหมายควบคุมอาคารบังคับอย่างไร เมื่อมีการประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่ใดก็ตาม เรามักเรียกท้องที่นั้นว่าเป็น “เขตควบคุมอาคาร” หรือหากเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขต ผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้ว การก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคาร ตรงที่ใดก็ตาม จะเป็นในเขตควบคุมอาคารหรือนอกเขตควบคุมอาคาร ต้องขออนุญาตจากพนักงานท้องถิ่น เสียก่อนทุกกรณี

(๖) ใคร ถือ “เจ้าพนักงานท้องถิ่น” เจ้าพนักงานท้องถิ่น คือ ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานคร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร/นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล/ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด/นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา/นายก องค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล/ ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรี ประกาศกำหนดสำหรับในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒
- แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของ ประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
- ประมวลกฎหมายที่ดิน
- พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕