

ประกาศ
ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสตูล
เรื่อง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการและช่องทางในการร้องเรียนด้านต่างๆ

1. การเสนอคำร้องเรียน

1.1 ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องเรียนต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

1.2 ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเษก หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

1.3 คำร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียนไปด้วย คำร้องเรียนใดมีรายการไม่ หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องเรียนให้ชัดเจนว่าผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียนโดยชัดแจ้ง ในกรณียื่นคำร้องเรียนแทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องเรียนเห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียนจะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้

1.4 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องเรียนบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบแสดงข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้องเรียน และวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน พร้อมทั้งให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ลายมือชื่อผู้รับคำร้องเรียน การรับคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

1.5 การเสนอคำร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสตูล

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสตูล
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสตูล

หมู่ที่ 7 ตำบลกำแพง อำเภอลง จังหวัดสตูล 91110

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมลล์ ส่งมายังที่อยู่ if-satuninland@hotmail.com

(4) ทางโทรศัพท์และโทรสารหมายเลข 074 775 455

1.6 ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องเรียนออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานใบรับคำร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องเรียน

1.7 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียนหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียน

2. การพิจารณาคำร้องเรียน

2.1 ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

2.2 ผู้ร้องเรียนจะถอนคำร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ การถอนคำร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนคำร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน เมื่อมีการถอนคำร้องเรียน ให้จำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสารระบบการพิจารณา สำหรับคำร้องเรียนที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องเรียน ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

2.3 ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเห็นว่าคำร้องเรียนที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

3. การดำเนินการพิจารณาคำร้องเรียน

3.1 คำร้องเรียนที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ 1.1 แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องเรียนลงทะเบียนคำร้องเรียนในสารระบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องเรียนในเบื้องต้นถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าคำร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องเรียน

ไม่แก้ไขคำร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องเรียนดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

3.2 ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องเรียนเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องเรียน ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้

ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องเรียนได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

๓.๓ ในการพิจารณาคำร้องเรียน เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องเรียนต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องและความคิดเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

๓.๔ ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

๓.๕ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องเรียนได้พิจารณาคำร้องเรียนและรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว ให้คณะกรรมการส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องเรียนทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการระดับสูงขึ้นไปวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ทั้งนี้ ให้ยึดหลักการตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.

๒๕๕๒

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๕๘

นางสุวรรณดี ขวัญเมือง

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงน้ำจืดสตูล