



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน

กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ การร้องขอสนับสนุน การขอความอนุเคราะห์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับระเบียบสหกรณ์ ข้อบังคับสหกรณ์ พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้แก่เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการโดยไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งได้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนจนให้มีข้อยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กรมส่งเสริมสหกรณ์

พฤศจิกายน ๒๕๖๕

สารบัญ

		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	๑
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
	๑.๓ ขอบเขต	๒
บทที่ ๒	หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๓
	๒.๑ ความหมาย	๓
	๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน	๓
	๒.๓ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการร้องเรียน	๔
	๒.๔ การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
	๒.๕ หลักเกณฑ์การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๕
	๒.๖ หลักเกณฑ์การจัดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	๘
	๒.๗ หลักเกณฑ์การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	๙
	๒.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติเรื่องร้องเรียน	๑๐
บทที่ ๓	ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมสหกรณ์	๑๑
	ขั้นตอนที่ ๑ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๑๑
	ขั้นตอนที่ ๒ หน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑๒
	ขั้นตอนที่ ๓ มอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบ	๑๔
	ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบสำนวนหน่วยงานรับผิดชอบ	๑๕
	ขั้นตอนที่ ๕ มอบหมายผู้ตรวจราชการกรม	๑๕
	ขั้นตอนที่ ๖ ตรวจสอบสำนวนผู้ตรวจราชการกรม	๑๖
	ขั้นตอนที่ ๗ การรายงานผลเรื่องร้องเรียน	๑๖
	แผนผังการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมสหกรณ์	๑๗
	บทที่ ๔	ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจราชการกรม
ขั้นตอนที่ ๑ การรับและเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์		๑๘
ขั้นตอนที่ ๒ อำนาจหน้าที่กลุ่มตรวจราชการ		๑๘
ขั้นตอนที่ ๓ อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรม		๑๘
ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบสำนวนผู้ตรวจราชการกรม		๑๘
แผนผังการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจราชการกรม		๑๙

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๕	
ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒	๒๐
ขั้นตอนที่ ๑ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒๐
ขั้นตอนที่ ๒ หน้าที่กลุ่มตรวจการสหกรณ์	๒๐
ขั้นตอนที่ ๓ แต่งตั้งผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์	๒๒
ขั้นตอนที่ ๔ กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสำนวนผู้ตรวจการสหกรณ์/ คณะผู้ตรวจการสหกรณ์	๒๒
ขั้นตอนที่ ๕ การรายงานผลเรื่องร้องเรียน	๒๓
แผนผังการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สสจ. สสป.๑ และ สสป.๒	๒๔
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเอง (กปร. ๑)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน (กปร. ๒)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการไม่รับเรื่องร้องเรียน (กปร. ๓)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการโต้แย้งคำสั่งไม่รับเรื่องร้องเรียน (กปร. ๔)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการขอข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากผู้ร้อง (กปร. ๕)	
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (กปร. ๖)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/ สสป.๑/สสป.๒ (กปร. ๗)	
ตัวอย่างแบบแจ้งการไม่รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/ สสป.๑/สสป.๒ (กปร. ๘)	
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/ สสป.๑/สสป.๒ (กปร. ๙)	
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการโต้แย้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสป.๑/สสป.๒ (กปร. ๑๐)	

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน^๑

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ทราบกระบวนการ
- ๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

^๑ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานในระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชน และข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการดำเนินการในโครงการ กิจกรรม หรือนโยบายต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และหน่วยงานภายใต้สังกัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือการกระทำของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ อันเข้าเงื่อนไขการกระทำผิด ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑ และพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยกลุ่มเกษตรกร พ.ศ. ๒๕๔๗ รวมถึงการรับข้อเสนอแนะ การร้องขอสนับสนุน การขอความอนุเคราะห์และข้อคิดเห็นต่าง ๆ และการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง ทั้งนี้ ผู้ร้องจะต้องยื่นหนังสือถึงผู้บริหารกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่เป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผู้ตรวจราชการกรม สหกรณ์จังหวัด หรือส่งเรื่องผ่านจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น ขั้นตอนการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือผู้ที่อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์มอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนำไปพิจารณาต่อตามข้อสั่งการ ขั้นตอนการรับการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน โดยกลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่ออธิบดี กรมส่งเสริมสหกรณ์ตามลำดับชั้น ประกอบการพิจารณาดำเนินการ เพื่อยุติเรื่องหรือมีปัญหาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาดำเนินการอื่น ๆ ต่อไป

บทที่ ๒

หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ความหมาย

“ผู้ร้อง” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียหรือไม่มีส่วนได้เสียก็ตาม

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สหกรณ์ หรือกลุ่มเกษตรกร

“ผู้ร้องแทน” หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้มาดำเนินการร้องเรียน

“การร้องเรียน” หมายถึง การที่ผู้ร้องหรือผู้ร้องแทน บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน การได้รับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะเป็นตัวช่วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) และเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์ กฎหมายจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง กับงานตามภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์

“หน่วยงานเจ้าของเรื่อง” หมายถึง หน่วยงานในส่วนกลางที่อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์มอบหมาย ให้เป็นเจ้าของเรื่อง

“หน่วยงานรับผิดชอบ” หมายถึง สำนักงานสหกรณ์จังหวัด สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ ที่ได้รับมอบหมายจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหรือแจ้งตอบผู้ร้อง

“แจ้งตอบผู้ร้องเบื้องต้น” หมายถึง การแจ้งผลการพิจารณาสั่งการ เช่น รับเรื่องไว้พิจารณา ไม่รับเรื่องไว้พิจารณา ระบุเรื่อง พร้อมเรื่องพิจารณา ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติม ให้ผู้ร้องมาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือแจ้งเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ในการโต้แย้งหรืออุทธรณ์

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน^๒

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/คำร้อง) ณ กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือหน่วยงานภายใต้สังกัดของกรมส่งเสริมสหกรณ์

(๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ เลขที่ ๑๒ ถนนกรุงเกษม แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๒๐๐

^๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำได้ ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

(ก) ร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เว็บไซต์กรมส่งเสริมสหกรณ์ www.cpd.go.th หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@cpd.go.th

(ข) ติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๒๘๑ ๒๘๖๒

๒.๓ หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการร้องเรียน

(๑) กรณีการร้องเรียนด้วยวาจา ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง ณ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรอกข้อมูลตามคำพูดของผู้ร้องลงในแบบคำร้องที่กรมส่งเสริมสหกรณ์กำหนด และให้ผู้ร้องลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

หมายเหตุ อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ สหกรณ์จังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ แล้วแต่กรณี อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

(๒) กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนดหรือบังคับรูปแบบ แต่ต้องมีลักษณะดังนี้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนพร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย^๓

หมายเหตุ กรณีขาดสาระสำคัญไม่ครบถ้วน อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ สหกรณ์จังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ อาจพิจารณาให้รับได้ในภายหลัง ซึ่งจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป (ถ้าสามารถแจ้งได้)

^๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๐ ร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็น และรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

๒.๔ การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทที่ ๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ หมายถึง การร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ อันมีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้อง โดยมีจุดมุ่งหมายให้กรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาตรวจสอบตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ประเภทที่ ๒ เรื่องร้องเรียนปัญหาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร หมายถึง การร้องเรียน เจ้าหน้าที่กรรมการดำเนินการ คณะกรรมการดำเนินการ ของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร กระทำการทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ กระทำการหรือละเว้นกระทำการในการปฏิบัติหน้าที่ของตน อันอาจทำให้เสื่อมเสียผลประโยชน์ของสหกรณ์หรือสมาชิก หรือตามรายงานการตรวจสอบจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ประเภทที่ ๓ เรื่องร้องเรียนหนี้สิน หมายถึง การร้องเรียนขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับหนี้สินที่มีต่อสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร หรือที่มีต่อกองทุนต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้ช่วยเหลืออย่างใดอย่างหนึ่ง

ประเภทที่ ๔ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร หรือของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ประเภทที่ ๕ เรื่องร้องเรียนที่ดินทำกิน หมายถึง การร้องเรียนให้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑

ประเภทที่ ๖ เรื่องร้องเรียนขอรับการสนับสนุนงบประมาณ หมายถึง การร้องขอให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ช่วยเหลือสนับสนุน ตามภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ อันไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒

ประเภทที่ ๗ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ หมายถึง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิด ความเห็น หรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการด้านส่งเสริมสหกรณ์ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการในด้านส่งเสริมสหกรณ์

๒.๕ หลักเกณฑ์การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน^๔

๒.๕.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ผู้ร้องจะต้องร้องด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องได้ด้วยตนเอง เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องแทนก็ได้

(๒) การร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีวัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้ มีข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้ง

^๔ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กรรมการดำเนินการ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร อันอยู่ภายใต้เงื่อนไขของพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติจัดที่ดินเพื่อการครองชีพ พ.ศ. ๒๕๑๑ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน และระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๓) เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๔) เรื่องร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องหรือเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๕) เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ กรรมการ คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร หรือเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์

(๖) เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ช่วยเหลือหรือขอจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดยตรง

(๗) เรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมจากสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนขนาดใหญ่ที่ผู้ร้องได้ร้องขอไปยังสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ตามข้อ ๑๙ แห่งกฎกระทรวงการดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน พ.ศ. ๒๕๖๔^๕ แต่สหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนขนาดใหญ่หนึ่งเฉย ไม่แจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ผู้ร้องมีหนังสือถึงสหกรณ์ดังกล่าว

(๘) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรง พิจารณาดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น^๖

๒.๕.๒ หลักเกณฑ์การไม่รับเรื่องร้องเรียน

(๑) ผู้ร้องมิใช่ผู้มีส่วนได้เสียกับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่แจ้งเบาะแสการทุจริตได้อย่างชัดเจน

(๒) ผู้ร้องแทนไม่มีหนังสือมอบอำนาจ

(๓) เป็นบัตรสนเท่ห์^๗ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน กรมส่งเสริมสหกรณ์จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

^๕ กฎกระทรวง การดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๑๙ สหกรณ์ต้องจัดให้มีช่องทางให้สมาชิกสามารถแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก โดยต้องแจ้งให้สมาชิกทราบถึงช่องทาง วิธีการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียน และระยะเวลาในการพิจารณาปัญหาหรือข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งจัดให้มีระบบการติดตามความคืบหน้าและแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

^๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข้อเห็นว่าคำร้องทุกข้อที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข้อนั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข้ออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข้อ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกันให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

^๗ “บัตรสนเท่ห์” ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ “ น. จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน”

ในการนี้ บัตรสนทนาที่อาจจะถือว่าเป็นหนังสือร้องเรียนที่จะรับไว้พิจารณาได้ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

๑) จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยจะต้องชี้แจงสาเหตุหรือระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องให้ชัดเจน (มีพยานหลักฐานใดบ้าง อาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนมีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ว่าเป็นคำร้องโดยสุจริต)

๒) จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน โดยจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลที่เป็นประจักษ์พยานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และมีที่อยู่เป็นหลักแหล่งสามารถติดตามตรวจสอบได้จริง

(๔) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน

(๕) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว เช่น พนักงานสอบสวนรับคำร้องทุกข์กล่าวโทษ ศาลรับประทับฟ้อง หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๖) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๗) เรื่องร้องเรียนที่องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว

(๘) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ทั้งนี้ หากดำเนินการใด ๆ อาจทำให้ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหายนั้น ให้อยู่ดีเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๙) มีการโต้แย้งผลการตรวจสอบของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้กำหนดระยะเวลาการโต้แย้งไว้ สิทธิการโต้แย้งขยายเป็น ๑ ปี นับแต่วันที่ผู้ร้องได้รับหนังสือแจ้งตอบจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เป็นไปตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙^๘

(๑๐) การร้องขอความเป็นธรรมจากสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ อาจจัดส่งข้อร้องทุกข์นั้นให้สหกรณ์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ตามข้อ ๑๙ แห่งกฎกระทรวง การดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. ๒๕๖๔

(๑๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

(๑๒) เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการและระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นกำหนดต่อไป

^๘ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

มาตรา ๔๐ คำสั่งทางปกครองที่อาจโต้แย้งต่อไปได้ให้ระบุนกรณีที่อาจอุทธรณ์หรือโต้แย้ง การยื่นคำอุทธรณ์หรือโต้แย้ง และระยะเวลาสำหรับการอุทธรณ์หรือการโต้แย้งดังกล่าวไว้ด้วย

ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนบทบัญญัติตามวรรคหนึ่ง ให้ระยะเวลาสำหรับการอุทธรณ์หรือการโต้แย้งเริ่มนับใหม่ตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง แต่ถ้าไม่มีการแจ้งใหม่และระยะเวลาดังกล่าวมีระยะเวลาสั้นกว่าหนึ่งปี ให้ขยายเป็นหนึ่งปีนับแต่วันที่รับคำสั่งทางปกครอง

๒.๖ หลักเกณฑ์การจัดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง^๙

(๑) การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น^{๑๐}

(๒) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

(๓) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) ให้ใช้ดุลยพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยานและพยานบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น^{๑๑}

(๔) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา (เจ้าหน้าที่รัฐ) จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ (วินัยข้าราชการ)

(๕) ผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ

(๖) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

(๗) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด^{๑๒}

^๙ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

มาตรา ๑๖ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติ ว่าข้อมูลข่าวสารของราชการจะเปิดเผยต่อบุคคลใดได้หรือไม่ ภายใต้ง่อนไขเช่นใด และสมควรมีวิธีรักษามิให้รั่วไหลให้หน่วยงานของรัฐกำหนดวิธีการคุ้มครอง ข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

^{๑๐} พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใด ๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนหรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

^{๑๑} ๑ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

^{๑๒} พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ อาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน (๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๒.๗ หลักเกณฑ์การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(๑) รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท (พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน^{๑๓}

(๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะในเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครอง เพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายเฉพาะหรือกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย^{๑๔}

(๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน

^{๑๓} พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

มาตรา ๒๘ ในการพิจารณาทางปกครอง เจ้าหน้าที่อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสมในเรื่องนั้น ๆ โดยไม่ต้องผูกพันอยู่กับคำขอหรือพยานหลักฐานของคู่กรณี

มาตรา ๒๙ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของคู่กรณีหรือของพยานบุคคลหรือพยานผู้เชี่ยวชาญที่คู่กรณีกล่าวอ้าง เว้นแต่เจ้าหน้าที่เห็นว่าเป็นการกล่าวอ้างที่ไม่จำเป็นพุ่มเพื่อยหรือเพื่อประวิงเวลา
- (๓) ขอข้อเท็จจริงหรือความเห็นจากคู่กรณี พยานบุคคล หรือพยานผู้เชี่ยวชาญ
- (๔) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ออกไปตรวจสอบสถานที่

คู่กรณีต้องให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง และมีหน้าที่แจ้งพยานหลักฐานที่ตนทราบแก่เจ้าหน้าที่พยาน หรือพยานผู้เชี่ยวชาญที่เจ้าหน้าที่เรียกมาให้ถ้อยคำหรือทำความเห็น มีสิทธิได้รับค่าป่วยการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่กำหนดในกฎกระทรวง

^{๑๔} พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

มาตรา ๓๐ ในกรณีที่คำสั่งทางปกครองอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณี เจ้าหน้าที่ต้องให้คู่กรณีมีโอกาที่จะได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้ง และแสดงพยานหลักฐานของตน ความในวรรคหนึ่ง มิให้นำมาใช้บังคับในกรณีดังต่อไปนี้ เว้นแต่เจ้าหน้าที่จะเห็นสมควรปฏิบัติเป็นอย่างอื่น

- (๑) เมื่อมีความจำเป็นรีบด่วนหากปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือจะกระทบ ต่อประโยชน์สาธารณะ
- (๒) เมื่อจะมีผลทำให้ระยะเวลาที่กฎหมายหรือกฎหมายกำหนดไว้ในการทำคำสั่งทางปกครองต้องล่าช้าออกไป

- (๓) เมื่อเป็นข้อเท็จจริงที่คู่กรณีนั้นเองได้ให้ไว้ในคำขอ คำให้การหรือคำแถลง
- (๔) เมื่อโดยสภาพเห็นได้ชัดในตัวเองว่าการให้โอกาสดังกล่าวไม่อาจกระทำได้
- (๕) เมื่อเป็นมาตรการบังคับทางปกครอง
- (๖) กรณีอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ให้โอกาสตามวรรคหนึ่ง ถ้าจะก่อให้เกิดผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ^{๑๕}

๒.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติเรื่องร้องเรียน

(๑) เรื่องที่ดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมแล้ว ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจนพร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

(๗) กรณีผู้ร้องได้รับแจ้งเป็นหนังสือให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ปรากฏว่าผู้ร้องไม่ดำเนินการเช่นนั้นโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจเสนอข้อยุติเรื่องได้^{๑๖}

^{๑๕} พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๘

มาตรา ๓๗ คำสั่งทางปกครองที่ทำเป็นหนังสือและการยืนยันคำสั่งทางปกครองเป็นหนังสือต้องจัดให้มีเหตุผลไว้ด้วย และเหตุผลนั้นอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ

(๒) ข้อกฎหมายที่อ้างอิง

(๓) ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

นายกรัฐมนตรีหรือผู้ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายอาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้คำสั่งทางปกครองกรณีหนึ่งกรณีใด ต้องระบุเหตุผลไว้ในคำสั่งนั้นเองหรือในเอกสารแนบท้ายคำสั่งนั้นก็ได้

บทบัญญัติตามวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นกรณีที่มีผลตรงตามคำขอและไม่กระทบสิทธิและหน้าที่ของบุคคลอื่น

(๒) เหตุผลนั้นเป็นที่รู้จักกันอยู่แล้วโดยไม่ต้องระบุอีก

(๓) เป็นกรณีที่ต้องรักษาไว้เป็นความลับตามมาตรา ๓๒

(๔) เป็นการออกคำสั่งทางปกครองด้วยวาจาหรือเป็นกรณีเร่งด่วน แต่ต้องให้เหตุผลเป็นลายลักษณ์อักษร

ในเวลาอันควรหากผู้อยู่ในบังคับของคำสั่งนั้นร้องขอ

^{๑๖} ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข้อได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข้อออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ขั้นตอนที่ ๑ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ภายใน ๒ วันทำการ

(๑) สำนักงานเลขานุการกรม ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังกรมส่งเสริมสหกรณ์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการลงรับเรื่อง
ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/คำร้อง) ณ กรมส่งเสริมสหกรณ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่กรมส่งเสริมสหกรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อสื่อสารทางโทรสาร/สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น Line@ , Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมส่งเสริมสหกรณ์/กระทรวงเกษตรและสหกรณ์/สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

(๒) สำนักงานเลขานุการกรม ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(๓) สำนักงานเลขานุการกรม เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณามอบหมายหน่วยงานส่วนกลางเป็นเจ้าของเรื่อง

(๔) สำนักงานเลขานุการกรม จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๒ หน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

(๑) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบของตนเอง

(๒) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบพิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือไม่ พิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง และดำเนินการเสนออธิบดี กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเบื้องต้นภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง^{๑๗}

(๓) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตนเองและเสนอความเห็นให้อธิบดี กรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้อง^{๑๘} ภายใน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง

(๔) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตนเองได้โดยสิ้นเชิง มีหลักเกณฑ์และแนวทางพิจารณาอธิบาย ดังนี้

ประเภทที่ ๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณาอธิบายผู้ตรวจราชการกรมดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะได้ตรวจสอบเสนอ ความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้องต่อไป

ประเภทที่ ๒ เรื่องร้องเรียนปัญหาสหกรณ์

- หากเป็นเรื่องที่ยังไม่มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ ให้เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณาอธิบายให้หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพร้อมแจ้งตอบ ผู้ร้องโดยตรง

- หากเป็นเรื่องที่มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบครบถ้วนทุกประเด็นและแจ้งตอบผู้ร้อง เรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วยกับการแจ้งตอบ ให้เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณาอธิบายผู้ตรวจราชการกรมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอ ความเห็นผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะได้ตรวจสอบเสนอความเห็นให้อธิบดี กรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้องต่อไป

^{๑๗} ๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นแจ้งตอบการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูป ของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย ว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่น ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๒. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗

^{๑๘} พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่ต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบ ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือ แสดงความคิดเห็น

ประเภทที่ ๓ เรื่องร้องเรียนหนังสือ

- หากเป็นหนังสือที่มีอยู่กับหน่วยงานภายในกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง
- หากเป็นหนังสือที่มีอยู่กับหน่วยงานรับผิดชอบ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบ พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมแจ้งตอบผู้ร้องโดยตรงต่อไป
- หากเป็นหนังสือที่มีอยู่กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบเข้าช่วยเหลือแนะนำและประสานกับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ถึงความเป็นไปได้ในการให้ความช่วยเหลือพร้อมแจ้งผลการพิจารณาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรให้ผู้ร้องทราบโดยตรง
- หากเป็นหนังสือที่มีอยู่กับสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณาจัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้สหกรณ์ที่เกี่ยวข้องพิจารณาโดยตรง ตามข้อ ๑๙ แห่งกฎกระทรวงการดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. ๒๕๖๔ และแจ้งหน่วยงาน ที่รับผิดชอบพร้อมผู้ร้องทราบถึงการส่งเรื่องดังกล่าว ภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๔ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

- หากเป็นเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างภายในกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง
- หากเป็นเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรและเป็นเรื่องที่ยังไม่มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมแจ้งตอบผู้ร้องโดยตรง
- หากเป็นเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรและเป็นเรื่องที่มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบครบถ้วนทุกประเด็นและแจ้งตอบผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วย ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณามอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะได้สรุปความเห็นเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณา พร้อมแจ้งตอบผู้ร้องต่อไป

ประเภทที่ ๕ เรื่องร้องเรียนที่ดินทำกิน

- หากเป็นเรื่องที่ยังไม่มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมแจ้งตอบผู้ร้องโดยตรง
- หากเป็นเรื่องที่มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบครบถ้วนทุกประเด็นและแจ้งตอบผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วยทั้งหมด ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์เพื่อพิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้อง ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง เพื่อพิจารณามอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ

เสนอความเห็นผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะได้สรุปความเห็นเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณา พร้อมแจ้งตอบผู้ร้องต่อไป

ประเภทที่ ๒ เรื่องร้องเรียนขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาพร้อมแจ้งตอบผู้ร้อง ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๓ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องนำไปเป็นข้อมูล แนวทางในการพิจารณา แนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป และเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์แจ้งตอบผู้ร้องเพื่อทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ มอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบ

(๑) การลงรับ

๑) ฝ่ายบริหารทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

๒) ฝ่ายบริหารทั่วไป เสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณามอบหมายกลุ่มตรวจการสหกรณ์

๓) ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์

(๒) หน้าที่กลุ่มตรวจการสหกรณ์

๑) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ

๒) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นร้องเรียนและหรือตามที่กรมส่งเสริมสหกรณ์กำหนดประเด็นแล้วพร้อมเสนอความเห็นให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้อง ตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

- กรณีการตรวจสอบถูกต้องครบถ้วนทุกประเด็นและแจ้งผู้ร้องทราบแล้ว ให้รายงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อขอยุติเรื่อง

- กรณีการตรวจสอบพบว่าสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร มีการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาใช้อำนาจตามกฎหมายหรือตามที่ได้รับมอบหมายแล้วแจ้งผู้ร้องทราบ พร้อมรายงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อยุติเรื่อง

๓) หากกลุ่มตรวจการสหกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งตอบผู้ร้องไม่แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง ให้เสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ เพื่อแจ้งผู้ร้องทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้า และขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบกับกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทั้งนี้ เป็นดุลยพินิจของกรมที่จะขยายระยะเวลาการตรวจสอบ แต่การตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมแจ้งผลการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบจะต้องไม่เกิน ๘๐ วัน นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง^{๑๔}

^{๑๔} พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒

มาตรา ๔๔ การฟ้องคดีปกครองจะต้องยื่นฟ้องภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดี หรือนับแต่วันที่พ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันที่ผู้ฟ้องคดีได้มีหนังสือร้องขอต่อหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดและไม่ได้รับหนังสือชี้แจงจากหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือได้รับแต่เป็นคำชี้แจง ที่ผู้ฟ้องคดีเห็นว่าไม่มีเหตุผล แล้วแต่กรณี เว้นแต่จะมีบทกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

(๓) ผู้ร้องโต้แย้งผลการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ

หากภายหลังปรากฏว่าผู้ร้องโต้แย้งผลการตรวจสอบ ซึ่งการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ ครบถ้วนทุกประเด็นและมีความเห็นยื่น ให้หน่วยงานรับผิดชอบ ส่งเรื่องดังกล่าวให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ตรวจสอบ พร้อมแจ้งผู้ร้องให้รอผลการตรวจสอบของกรม การตรวจสอบและการแจ้งตอบผู้ร้องของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ถือเป็นที่สุด

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบสำนวนหน่วยงานรับผิดชอบ

(๑) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานรับผิดชอบ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความเห็น เพื่อเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณายุติเรื่อง ทั้งนี้ ภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานรับผิดชอบ

(๒) กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของหน่วยงาน รับผิดชอบแล้วพบว่าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนตามประเด็นการร้องเรียน ให้เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ มอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่หน่วยงาน รับผิดชอบได้รับหนังสือสั่งการ

(๓) เมื่ออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงบันทึกในระบบ และจัดเก็บเรื่องร้องเรียนเป็นระเบียบต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ มอบหมายผู้ตรวจราชการกรม

(๑) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตนเองได้โดยสิ้นเชิง และตรวจสอบพบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ

ประเภทที่ ๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ประเภทที่ ๒ เรื่องร้องเรียนปัญหาสหกรณ์ ซึ่งได้มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ ครบถ้วนทุกประเด็นและแจ้งตอบผู้ร้องแล้ว แต่ผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วย

ประเภทที่ ๔ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งได้มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบ ครบถ้วนทุกประเด็นและแจ้งตอบผู้ร้องแล้ว แต่ผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วย

ประเภทที่ ๕ เรื่องร้องเรียนที่ดินทำกิน ซึ่งได้มีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบครบถ้วน ทุกประเด็นและแจ้งตอบผู้ร้องแล้ว แต่ผู้ร้องไม่เห็นพ้องด้วย

(๒) หน่วยงานเจ้าของเรื่อง เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณา มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรม ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับ หนังสือสั่งการ

(๓) หน้าที่ผู้ตรวจราชการกรม

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน โดยผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่องภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือสั่งการ

๒) หากดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนด สามารถขอขยายเวลาต่ออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ออกไปอีก ๒๕ วันนับแต่วันสิ้นสุดการตรวจสอบครั้งแรก ขอขยายระยะเวลาได้ ๒ ครั้ง ทั้งนี้ เป็นดุลยพินิจของกรมที่จะขยายระยะเวลาการตรวจสอบ แต่การตรวจสอบ ข้อเท็จจริงพร้อมแจ้งผลการตรวจสอบของผู้ตรวจราชการกรมจะต้องไม่เกิน ๘๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๖ ตรวจสอบจำนวนผู้ตรวจราชการกรม

(๑) เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ตรวจราชการกรม ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความเห็น เพื่อเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณายุติเรื่อง ทั้งนี้ ภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ตรวจราชการกรม

(๒) กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้ตรวจราชการกรม แล้วพบว่าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนตามประเด็นการร้องเรียน หน่วยงานเจ้าของเรื่องอาจตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตนเองก็ย่อมได้ ทั้งนี้ ต้องตรวจสอบให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ตรวจราชการกรม

(๓) หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตนเองให้เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรม ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ผู้ตรวจราชการกรมได้รับหนังสือสั่งการ

(๔) เมื่อข้อเท็จจริงเพิ่มเติมครบถ้วน หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้อง ทั้งนี้ ภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากผู้ตรวจราชการกรม

- กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชอบแล้ว เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์เพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องพร้อมผู้ตรวจราชการกรมทราบต่อไป

- กรณีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบถูกต้องครบถ้วนทุกประเด็นเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์เพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องพร้อมด้วยผู้ตรวจราชการกรมทราบต่อไป

- กรณีการตรวจสอบของหน่วยงานรับผิดชอบไม่ถูกต้อง สหกรณ์มีการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร มอบหมายให้หน่วยงานรับผิดชอบ พิจารณาใช้อำนาจตามกฎหมายหรือตามที่ได้รับมอบหมาย รายงานอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อยุติเรื่อง พร้อมแจ้งตอบผู้ร้องและผู้ตรวจราชการกรมทราบต่อไป

(๕) การตรวจสอบและการแจ้งตอบผู้ร้องของกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้ถือเป็นที่สุด

(๖) เมื่ออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เห็นชอบเพื่อยุติเรื่องแล้ว หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงบันทึกในระบบ และจัดเก็บเรื่องร้องเรียนเป็นระเบียบต่อไป

ขั้นตอนที่ ๗ การรายงานผลเรื่องร้องเรียน

๑) ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือนให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ และสำนักงานเลขานุการกรมทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

๒) ให้สำนักงานเลขานุการกรม รวบรวมผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกรมส่งเสริมสหกรณ์ทราบ ดังนี้

ไตรมาสที่ ๑ (ระหว่างเดือนตุลาคม - ธันวาคม)

ไตรมาสที่ ๒ (ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม)

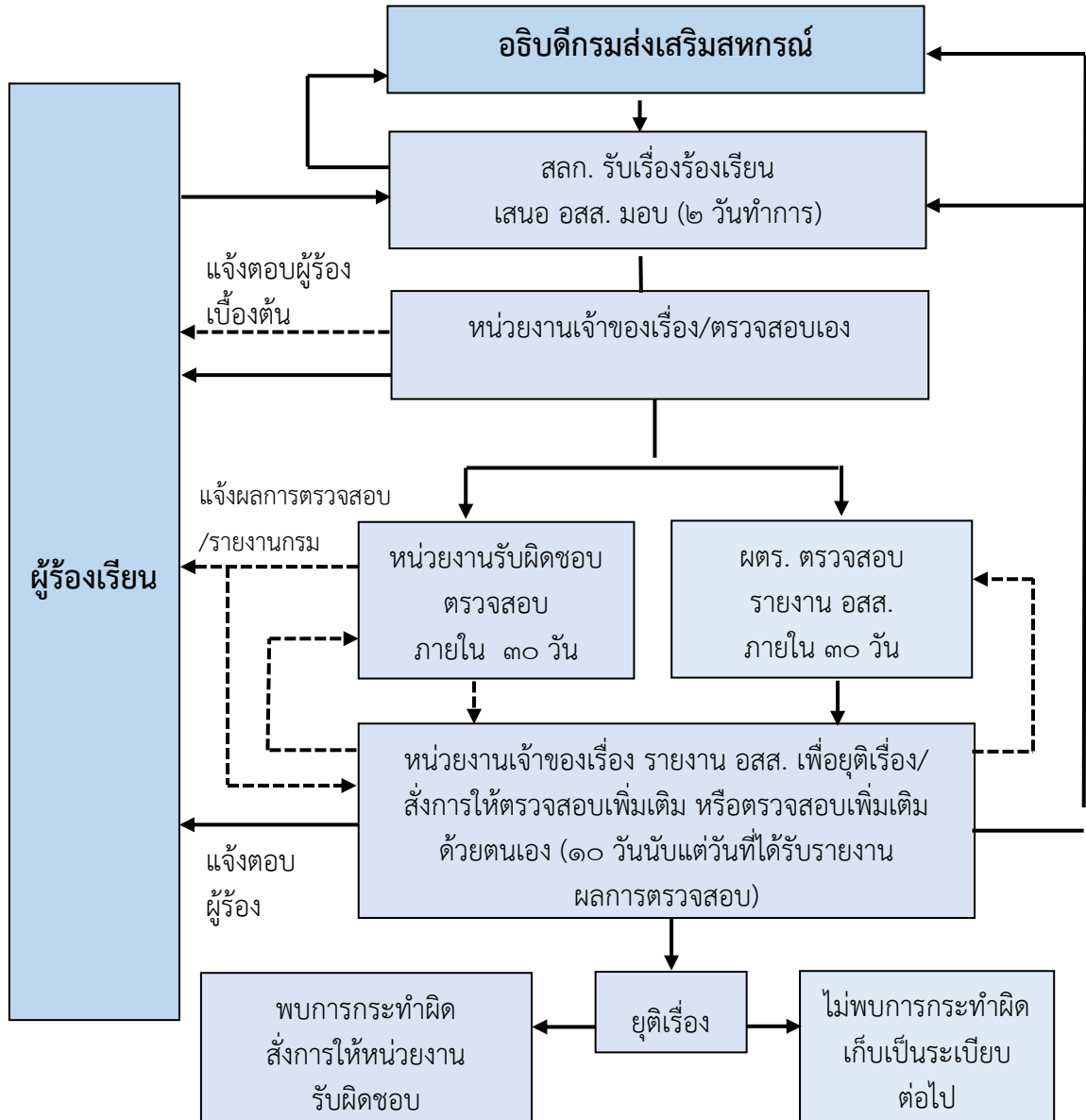
ไตรมาสที่ ๓ (ระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน)

ไตรมาสที่ ๔ (ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน)

แผนผังการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกรมส่งเสริมสหกรณ์

กระบวนการ :

- (๑) ตอบผู้ร้องเบื้องต้น ภายใน ๑๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ลงรับเรื่อง
- (๒) ดำเนินการให้แล้วเสร็จและตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่องหรือได้รับหนังสือสั่งการ หากไม่แล้วเสร็จ ขยายเวลาได้ ๒ ครั้ง ทั้งนี้ เป็นดุลยพินิจของกรมที่จะขยายระยะเวลาการตรวจสอบ แต่จะต้องไม่เกิน ๘๐ วัน นับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง



๑.หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดส่วนกลางทั้งหมด ยกเว้น สสพ.๑ สสพ.๒

๒.หน่วยงานรับผิดชอบ หมายถึง สำนักงานสหกรณ์จังหวัด หรือ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ และ พื้นที่ ๒

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้ตรวจราชการกรม

กรณีนี้เป็นกรณีที่อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมตรวจสอบโดยตรงเพื่อทำหน้าที่แทนอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงทำให้ผู้ตรวจราชการกรม มีอำนาจอยู่ในฐานะปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

ขั้นตอนที่ ๑ การรับและเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๒ วันทำการ

- (๑) สำนักงานเลขานุการกรม ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
- (๒) สำนักงานเลขานุการกรม เสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณามอบหมาย
- (๓) อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณามอบหมายผู้ตรวจราชการกรม
- (๔) สำนักงานเลขานุการกรม จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ตรวจราชการกรม

ขั้นตอนที่ ๒ อำนาจหน้าที่กลุ่มตรวจราชการ

- (๑) กลุ่มตรวจราชการ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ
- (๒) กลุ่มตรวจราชการ ทำหน้าที่ธุรการ

ขั้นตอนที่ ๓ อำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจราชการกรม

- (๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับทราบการสั่งการ
- (๒) หากดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถขอขยายเวลาต่ออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ออกไปอีก ๓๐ วันนับแต่วันสิ้นสุดการตรวจสอบครั้งแรก ขยายระยะเวลาได้ ๒ ครั้ง ทั้งนี้ เป็นดุลยพินิจของอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่จะขยายระยะเวลาการตรวจสอบ แต่การตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้ตรวจราชการกรมจะต้องไม่เกิน ๘๐ วันนับแต่วันที่กรมลงรับเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบจำนวนผู้ตรวจราชการกรม

- (๑) อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ อาจมีบัญชามอบหมายให้หน่วยงานส่วนกลางเป็นเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบจำนวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้ตรวจราชการกรม
- (๒) สำนักงานเลขานุการกรม จัดส่งบัญชาอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- (๓) หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามบัญชาอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อสรุปรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้ตรวจราชการกรม เพื่อเสนออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องต่อไป ทั้งนี้ ภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์มีบัญชา
- (๔) เมื่ออธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงบันทึกในระบบ และจัดเก็บเรื่องร้องเรียนเป็นระเบียบต่อไป

บทที่ ๕

ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๑ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

(๑) ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการลงรับเรื่อง
ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/ คำร้อง) ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/ สสพ.๑/สสพ.๒	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/ สสพ.๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน สหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

(๒) ฝ่ายบริหารทั่วไป ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

(๓) ฝ่ายบริหารทั่วไป เสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร
พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณามอบหมายกลุ่มตรวจการสหกรณ์

(๔) ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์

ขั้นตอนที่ ๒ หน้าที่กลุ่มตรวจการสหกรณ์

(๑) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบ

(๒) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบพิจารณาเบื้องต้นว่าเรื่องร้องเรียน เป็นไปตามหลักเกณฑ์การ
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือไม่ พิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง และดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้อง
เบื้องต้นภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

(๓) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นให้สหกรณ์จังหวัด/
ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องภายใน
๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

(๔) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตนเองได้โดยสิ้นเชิง ให้เสนอความเห็นให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณามอบหมายคณะผู้ตรวจการสหกรณ์หรือผู้ตรวจการสหกรณ์ เป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยพิจารณา มอบหมาย ดังนี้

ประเภทที่ ๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น ให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้องเบื้องต้นภายใน ๑๐ วันทำการ นับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๒ เรื่องร้องเรียนปัญหาสหกรณ์นั้น

- ให้พิจารณามอบหมายให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์ คณะผู้ตรวจการสหกรณ์หรือผู้ตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา พร้อมเสนอรายงานผลการตรวจสอบให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๓ เรื่องร้องเรียนหนี้สินนั้น

- หากเป็นหนี้สินที่มีอยู่กับกรมส่งเสริมสหกรณ์ มอบหมายให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์หรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบดูแลสัญญาของกรมส่งเสริมสหกรณ์เป็นผู้พิจารณา พร้อมเสนอรายงานผลการตรวจสอบให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

- หากเป็นหนี้สินที่มีอยู่กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ เข้าช่วยเหลือแนะนำ และประสานกับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ถึงความเป็นไปได้ในการให้ความช่วยเหลือพร้อมเสนอ สหกรณ์จังหวัดหรือผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ แจ้งผลการพิจารณาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

- หากเป็นหนี้สินที่มีอยู่กับสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียนขนาดใหญ่ อาจจัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้สหกรณ์ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้พิจารณาโดยตรง ตามข้อ ๑๙ แห่งกฎกระทรวงการดำเนินงานและการกำกับดูแลสหกรณ์ออมทรัพย์และสหกรณ์เครดิตยูเนียน พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมแจ้งการจัดส่งเช่นนั้นให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๔ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างนั้น

- หากร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ ให้ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเสนอ รายงานผลการตรวจสอบให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือพื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

- หากร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของสหกรณ์ ให้พิจารณามอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา พร้อมเสนอรายงานผลการตรวจสอบให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๕ เรื่องร้องเรียนที่ดินทำกินนั้น ให้พิจารณามอบหมายให้ผู้อำนวยการนิคมสหกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเสนอรายงานผลการตรวจสอบให้สหกรณ์จังหวัด พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้อง ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๖ เรื่องร้องเรียนขอรับการสนับสนุนงบประมาณนั้น มอบหมายให้กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจสหกรณ์ ดำเนินการพร้อมเสนอให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาแจ้งตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ประเภทที่ ๗ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยนั้น มอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรวบรวมไว้ นำไปเป็นข้อมูล แนวทางในการพิจารณา แนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป พร้อมเสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ แจ้งตอบผู้ร้องเพื่อทราบ ทั้งนี้ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ แต่งตั้งผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์

(๑) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วยตนเองได้โดยสิ้นเชิง

(๒) กลุ่มตรวจการสหกรณ์ เสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ แต่งตั้งผู้ตรวจการสหกรณ์ หรือคณะผู้ตรวจการสหกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันทำการนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

(๓) หน้าที่ผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นตามหลักเกณฑ์การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน โดยผ่านกลุ่มตรวจการสหกรณ์ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือสั่งการ

๒) หากดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถขอขยายเวลาต่อสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือพื้นที่ ๒ ออกไปอีก ๒๕ วันนับแต่วันสิ้นสุดการตรวจสอบครั้งแรก ขอยุติระยะเวลาได้ ๒ ครั้ง ทั้งนี้ เป็นดุลยพินิจของสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือพื้นที่ ๒ ที่จะขยายระยะเวลาการตรวจสอบ แต่การตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมแจ้งผลการตรวจสอบของผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ จะต้องไม่เกิน ๘๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง

(๔) หากผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์ แจ้งผู้ร้องทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้า และขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบกับผู้ร้อง

ขั้นตอนที่ ๔ กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบจำนวนผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์

(๑) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ ให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบจำนวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความเห็น เพื่อเสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ พิจารณาใช้อำนาจตามกฎหมายหรือตามที่ได้รับมอบหมาย พร้อมแจ้งตอบผู้ร้อง ทั้งนี้ ภายใน ๑๐ วันทำการนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์

(๒) กรณีที่กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์แล้วพบว่าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วนตามประเด็นการร้องเรียน กลุ่มตรวจการสหกรณ์ อาจตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตนเองก็ย่อมได้ ทั้งนี้ ต้องตรวจสอบให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์

(๓) หากกลุ่มตรวจการสหกรณ์ ไม่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมด้วยตนเองให้เสนอสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ มอบหมายให้ผู้ตรวจการสหกรณ์/คณะผู้ตรวจการสหกรณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทั้งนี้ จะต้องตรวจสอบเพิ่มเติมภายใน ๑๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือสั่งการ

(๔) เมื่อสหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ เห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว กลุ่มตรวจการสหกรณ์ ลงบันทึกในระบบ และจัดเก็บเรื่องร้องเรียนเป็นระเบียบต่อไป

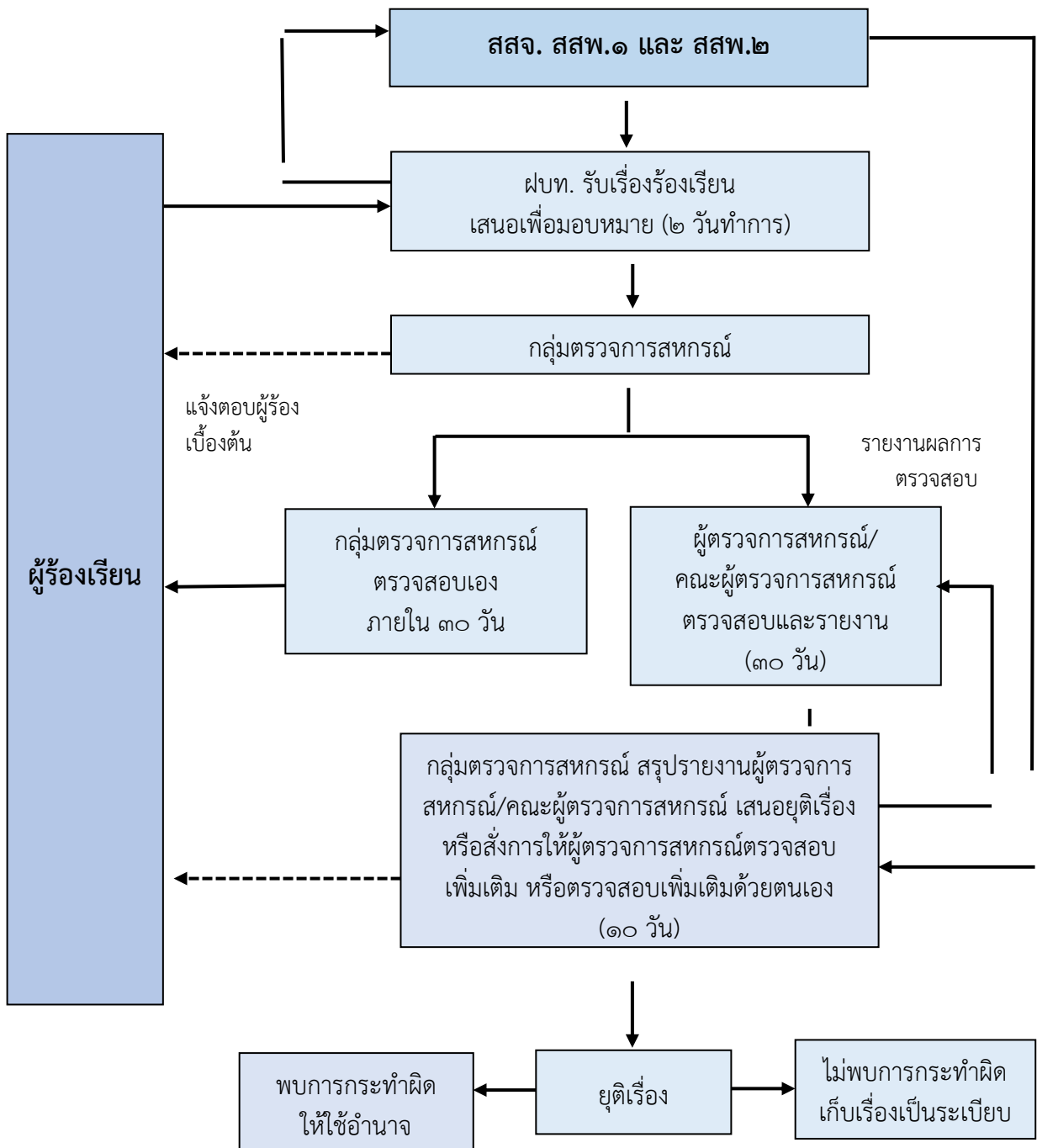
ขั้นตอนที่ ๕ การรายงานผลเรื่องร้องเรียน

ให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน ให้สหกรณ์จังหวัด/ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ ๑ หรือ พื้นที่ ๒ เป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

แผนผังการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของ สสจ. สสพ.๑ และ สสพ.๒

กระบวนการ :

- (๑) ตอบผู้ร้องเบื้องต้นภายใน ๑๐ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ สสจ. สสพ.๑ และ สสพ.๒ ลงรับเรื่อง
- (๒) ดำเนินการให้แล้วเสร็จและตอบผู้ร้องภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง หากไม่แล้วเสร็จ ขยายเวลาได้ ๒ ครั้ง ทั้งนี้ เป็นดุลยพินิจของ สกจ. ผอ.สสพ.๑ และ ผอ.สสพ.๒ ที่จะขยายระยะเวลา การตรวจสอบ แต่จะต้องไม่เกิน ๘๐ วันนับแต่วันที่ฝ่ายบริหารทั่วไปลงรับเรื่อง



ภาคผนวก

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๒)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน



ที่ กษ ๑๑๐๑/.....

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กทม. ๑๐๒๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน ผ่านกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยทาง

หนังสือ ด้วยตนเอง อื่น ๆ
เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่ ลงวันที่ และกรมส่งเสริมสหกรณ์ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงได้มอบหมายให้
เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามความคืบหน้าได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๔๘๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cpd_sco@cpd.go.th

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๓)

แบบแจ้งการไม่รับเรื่องร้องเรียน



ที่ กษ ๑๑๐๑/.....

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กทม. ๑๐๒๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

เรียน

อ้างถึง

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยทาง

หนังสือ ด้วยตนเอง อื่น ๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

นั้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณาแล้วขอเรียนว่าไม่รับเรื่องของท่านไว้พิจารณา

เนื่องจาก

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ จึงได้จัดส่งเรื่องให้

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป อนึ่ง ท่านสามารถโต้แย้งคำสั่งนี้ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์

ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๔๘๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cpd_sco@cpd.go.th

(ตัวอย่าง)

(กพร. ๔)

แบบแจ้งการโต้แย้งคำสั่งไม่รับเรื่องร้องเรียน



ที่ กษ ๑๑๐๑/.....

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กทม. ๑๐๒๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง โต้แย้งคำสั่งไม่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้พิจารณา

เรียน

อ้างถึง ๑.

๒.

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑ กรมส่งเสริมสหกรณ์ ไม่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ซึ่งท่านได้โต้แย้งคำสั่งดังกล่าว ขอให้รับเรื่องของท่านไว้พิจารณา ตามหนังสือที่อ้างถึง ๒ นั้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณาแล้วขอเรียนว่ามีความเห็นยืน ที่จะไม่รับเรื่องของท่านไว้พิจารณา เนื่องจาก

อนึ่ง ท่านสามารถโต้แย้งคำสั่งนี้ได้ โดยการยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งนี้ อันเป็นไปตามมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๔๘๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cpd_sco@cpd.go.th

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๕)

แบบแจ้งการขอข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากผู้ร้อง



ที่ กษ ๑๑๐๑/.....

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กทม. ๑๐๒๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมประกอบการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน
เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ พิจารณาแล้วขอเรียนว่าเรื่องของท่านยังไม่มี ความชัดเจนเพียงพอที่จะให้
กรมตรวจสอบได้ จึงขอให้ท่านแจ้งข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่า ภายใน ๗ วัน
นับแต่วันที่รับหนังสือฉบับนี้ เพื่อจะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป หากไม่ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด
จะถือว่าท่านทิ้งคำร้องนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๔๘๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cpd_sco@cpd.go.th

(ตัวอย่าง)

(กพร. ๖)

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ที่ กษ ๑๑๐๑/.....

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เทเวศร์ กทม. ๑๐๒๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้อง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน

กรณี

ซึ่งกรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ขอเรียนว่า

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

อนึ่ง ท่านสามารถโต้แย้งผลการตรวจสอบนี้ได้ โดยการยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่

ได้รับแจ้งคำวินิจฉัยนี้ อันเป็นไปตามมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง

พ.ศ. ๒๕๔๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

อธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร/โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๔๘๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ cpd_sco@cpd.go.th

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๗)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒



ที่/.....

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้อง)

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยทาง

หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเอง อื่น ๆ
เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด..... /สสพ.๑/สสพ.๒ ได้ลงทะเบียนรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่
และได้มอบหมายให้กลุ่มตรวจการสหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด..... /สสพ.๑/สสพ.๒
เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามความคืบหน้าได้ที่กลุ่มตรวจการสหกรณ์
สำนักงานสหกรณ์จังหวัด /สสพ.๑/สสพ.๒ หมายเลขโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สหกรณ์จังหวัด...../ผอ.สสพ.๑/ผอ.สสพ.๒

กลุ่มตรวจการสหกรณ์

โทร/โทรสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๘)

แบบแจ้งการไม่รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒



ที่/.....

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

เรียน

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้อง)

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านสำนักงานสหกรณ์จังหวัด
/สสพ.๑/สสพ.๒ โดยทาง

หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเอง อื่น ๆ ลงวันที่
เกี่ยวกับเรื่อง นั้น

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒ พิจารณาแล้วขอเรียนว่า
ไม่รับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา เนื่องจาก

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒
จึงได้จัดส่งเรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป อนึ่ง ท่านสามารถโต้แย้งคำสั่งนี้ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงาน
สหกรณ์จังหวัด...../สสพ.๑/สสพ.๒ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สหกรณ์จังหวัด...../ผอ.สสพ.๑/ผอ.สสพ.๒

กลุ่มตรวจการสหกรณ์

โทร/โทรสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๙)

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒



ที่/.....

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้อง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน

กรณี

ซึ่งสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒ ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว
ขอเรียนว่า ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย
อนึ่ง ท่านสามารถโต้แย้งผลการตรวจสอบนี้ได้ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานสหกรณ์จังหวัด
...../สสพ.๑/สสพ.๒ หรือกรมส่งเสริมสหกรณ์ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สหกรณ์จังหวัด...../ผอ.สสพ.๑/ผอ.สสพ.๒

กลุ่มตรวจการสหกรณ์

โทร/โทรสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(ตัวอย่าง)

(กปร. ๑๐)

แบบแจ้งผลการโต้แย้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒



ที่/.....

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สสพ.๑/สสพ.๒

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการโต้แย้งผลการตรวจสอบ

เรียน

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้อง)

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้โต้แย้งผลการตรวจสอบของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด
...../สสพ.๑/สสพ.๒ ตามหนังสือ ที่ สค ๐๐๑๐/..... ลงวันที่
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสหกรณ์จังหวัด...../สสพ.๑/สสพ.๒ พิจารณาแล้วขอเรียนว่ามีความเห็นยืน
ตามผลการตรวจสอบที่ได้ตรวจสอบ ในการนี้ ได้ส่งเรื่องของท่านไปให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ ตรวจสอบอีกชั้นหนึ่งแล้ว
จึงขอให้ท่านรอผลการตรวจสอบจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถสอบถามความคืบหน้าได้ที่
..... กรมส่งเสริมสหกรณ์ หมายเลขโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สหกรณ์จังหวัด...../ผอ.สสพ.๑/ผอ.สสพ.๒

กลุ่มตรวจการสหกรณ์

โทร/โทรสาร

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์