



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



เรือนจำอำเภอรัตนบุรี
กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

ระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน
เรือนจำอำเภอรัตนบุรี

.....

๑. ความหมายของเรื่องร้องเรียน

เรื่องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม** และ

๑.๑ เรื่องร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้เรือนจำอำเภอรัตนบุรีแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องเรียน ที่เรือนจำฯ ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เรือนจำสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

หมายเหตุ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒
เรื่องเรียน หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๑ กรณีการร้องเรียน ด้วยวาจา/ โทรศัพท์

- ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน (ร.จ.อ.รัตนบุรี.๑)
- **กรณีด้วยวาจา** (มาด้วยตนเอง ถ้าเป็นเรื่องของผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย) ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบ ฯ และลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) **หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- **กรณีโทรศัพท์** ให้ จนท.บันทึกข้อมูลลงในแบบ ฯ (ร.จ.อ.รัตนบุรี.๒) **หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา** (เพื่อคุ้มครองสิทธิบุคคล/นิติบุคคลผู้เกี่ยวข้อง) และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) หนังสือดังกล่าวไม่กำหนด/บังคับรูปแบบแต่ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

- ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๑.๓ กรณีเรื่องที่ส่วนราชการส่วนกลาง/หน่วยงาน/องค์กรที่มีอำนาจหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายส่งเรื่องมาให้ เรือนจำฯ ตรวจสอบ/ดำเนินการ (หนังสือ หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรืออื่น ๆ) ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ ต่อไป

๒.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

เมื่อเรือนจำฯ ได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๑ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ พิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ควรรับหรือไม่รับดำเนินการ แล้วดำเนินการต่อไป ดังนี้

๒.๒.๑ เรื่องที่รับดำเนินการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่อง/ขอความเห็นจากผู้ได้รับมอบหมาย หรือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด ภายในเวลาไม่เกิน ๓ วัน หากเป็นเรื่องสำคัญ/เร่งด่วนให้เสนอ ผู้บัญชาการเรือนจำพิจารณา สั่งการโดยทันที

๒.๒.๒ เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

(๑) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อม ชัดแจ้งให้ตรวจสอบได้

(๒) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ (อาจรับก็ได้ ถ้าระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจนสามารถตรวจสอบได้และเป็นประโยชน์ต่อ สาธารณะ ถ้ารับให้ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องต่อไป)

(๓) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่อง ฯ นำเรื่องพร้อมความเห็น/เหตุผลเสนอ ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณา ก่อนดำเนินการนำเสนอเรื่องตามขั้นตอน

๒.๓ การพิจารณาเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/คณะบุคคลแก้ไขปัญหา

เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ ๒.๒ แล้วให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเสนอเรื่องให้ ประธาน คณะกรรมการ ฯ หรือ คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับแต่งตั้ง พิจารณาวินิจฉัยโดยบันทึก ดังกล่าวให้แสดงเหตุผลหรือข้อกฎหมายประกอบความเห็นด้วยว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่อง ที่ อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด หรือมีกฎหมายเฉพาะกำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางพิจารณามอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์/แนวทางพิจารณามอบหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เรือนจำฯ

ให้พิจารณามอบหมายคณะกรรมการ/คณะทำงาน ไปดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

/๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่...

๒.๓.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรงพิจารณา
ดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น

๒.๓.๓ เรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอนวิธีการและ
ระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ให้แจ้งผู้ร้องทราบเพื่อดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมาย
นั้นกำหนดต่อไป

๒.๔ การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้อง

ให้คณะกรรมการฯ แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน พร้อมผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ
ภายในไม่เกิน ๓ วันทำการนับแต่ได้มีการดำเนินการตามข้อ ๒.๓ แล้ว โดยให้แจ้งเป็นลายลักษณ์
อักษร (รจอ.รตบบุรี.๓) หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ
และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการ
ตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ เช่นเดียวกัน (อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบ
หรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ก็ได้)

๓. วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เรือนจำฯ

๓.๑.๑ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ประธานกรรมการฯ มอบหมายให้ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา รวบรวมพยานหลักฐานทุกประเภท(พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยาน
วัตถุ)ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน แล้ว
เสนอ หน.หน่วยงานนั้น ๆ (กรณีหน่วยงาน) หรือนำเข้าประชุมพิจารณา/ลงมติ (กรณี
คณะกรรมการ/คณะทำงาน) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการพร้อมดำเนินการแก้ไขปัญหา และเมื่อ
ดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงาน ผู้บัญชาการฯ ทราบ/พิจารณาต่อไป (กรณีการดำเนินงานไม่แล้ว
เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายเวลามาพร้อมเหตุผล และขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ
ละไม่เกิน ๑๕ วัน

๓.๑.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี
ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งหรือแสดง
พยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น

๓.๑.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่
ผู้บัญชาการฯ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา พิจารณาข้อเท็จจริงที่ โดยให้
สอดคล้องและครบถ้วน ตามประเด็นข้อร้องเรียน

๓.๑.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของเรือนจำให้คณะกรรมการ/คณะทำงาน
ที่ผู้บัญชาการฯ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอัน
เป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลพินิจ

๓.๑.๕ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ ผู้บัญชาการฯ มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ซึ่งได้ดำเนินการตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บัญชาการฯ ทราบ/พิจารณาตามกำหนดระยะเวลาในข้อ ๔

๓.๑.๖ การตรวจสอบกลั่นกรองการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา ผู้บัญชาการฯ อาจมอบหมายให้มีการตรวจสอบในทางลับ คณะทำงานเฉพาะกิจ หรือหน่วยงาน/องค์กรอิสระอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ช่วยตรวจสอบอีกทางหนึ่ง

๓.๑.๗ ให้คณะกรรมการฯ แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน(ที่ได้ดำเนินงาน/ได้รับรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ ๓.๑.๑ - ๓.๑.๔ และ ๓.๑.๕ (ถ้ามี) ซึ่ง ผู้บัญชาการฯ ได้รับทราบ/พิจารณาแล้ว) ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จหรือได้รับแจ้งผลดำเนินการ(รจอ. รัตนบุรี ๔)

๓.๒ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น

ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น ๆ โดยให้แจ้งหน่วยงานแจ้งผลการดำเนินการให้ ผู้บัญชาการฯ ทราบด้วย

๔. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เรือนจำฯ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องหรือตามห้วงระยะเวลาที่ผู้บัญชาการฯ ได้วินิจฉัยสั่งการ (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

๔.๒ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องนั้นไปให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยแจ้งหน่วยงาน พร้อมขอให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินงานหรือผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

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)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ สร ๐๐๒๕ /.....

เรือนจำอำเภอรัตนบุรี
ตำบลไผ่ อำเภอรัตนบุรี
จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ผ่านเรือนจำอำเภอรัตนบุรี โดยทาง หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
 ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เรือนจำอำเภอรัตนบุรี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และทางเรือนจำอำเภอรัตนบุรีได้
พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเรือนจำฯ และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเรือนจำฯ และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้
ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชาติ ไชโย)

ผู้อำนวยการสถานกักขังกลางจังหวัดร้อยเอ็ด รักษาการแทน
ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอรัตนบุรี

เรือนจำอำเภอรัตนบุรี

โทร. ๐ ๔๔๕๙ ๙๖๕๔ ต่อ ๑๑

โทรสาร ๐ ๔๔๕๙ ๘๙๘๗

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ที่ สร ๐๐๒๕ /.....

เรือนจำอำเภอรตนบุรี
ตำบลไผ่ อำเภอรตนบุรี
จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเรือนจำอำเภอรตนบุรี ที่ สร ๐๐๒๕/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่เรือนจำอำเภอรตนบุรี ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้
ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เรือนจำอำเภอรตนบุรี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่

ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชาติ ไชโย)

ผู้อำนวยการสถานกักขังกลางจังหวัดร้อยเอ็ด รักษาราชการแทน

ผู้บัญชาการเรือนจำอำเภอรตนบุรี

เรือนจำอำเภอรตนบุรี

โทร. ๐ ๔๔๕๙ ๙๖๕๔ ต่อ ๑๑

โทรสาร ๐ ๔๔๕๙ ๘๙๘๗

