



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ

จต.

โทร.0 2205 1184,1299

ที่ 0013.152/3320

วันที่ 17 มิถุนายน 2553

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

2377
25 มิ.ย. 53
1700

เรียน ผบช.หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ผบก.ในสังกัด สง.ผบ.ตร. หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

ด้วย ตร. มีบันทึกลง 11 มิ.ย.53 ท้ายหนังสือ จต.ด่วนที่สุดที่ 0013.152/3320
ลง 7 มิ.ย.53 อนุมัติให้ จต. แจ้งเวียนหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชน
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ตร. ทราบ
เพื่อเป็นการประสานข้อมูลในการปฏิบัติต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พล.ต.ต.

(มนัส สุขกนิษฐ)

รอง จตร.รรท.จตร.(หน.จต.)

ผว. ๐๑๗
รับทราบ
- จ.ร.ส.ส. / 11 มิ.ย. 53
พล.ต.ต. / 11 มิ.ย. 53
รอง จตร.รรท.จตร.(หน.จต.)
23 มิ.ย. 2553

พล.ต.ต.
(กมลวิทย์ ชื่นชูวง)
ตำรวจภูธรภาค ๑๖



ส่วนที่สุก

บันทึกข้อความ

สง.รอง จดช. (1)
เลขรับ 676
วันที่ 10 มิ.ย. 53
เวลา 10.40 น.

สง.หน.จด.
เลขรับ 677
วันที่ 4 มิ.ย. 2553
เวลา 13.00

สง.รอง จดช. (2)
เลขรับ 160 /
วันที่ 7 มิ.ย. 2553
เวลา

ส่วนราชการ จด.

โทร.0 2205 1184,1299

ที่ 0013.152/ 6610

วันที่ ๗ มิถุนายน 2553

เรื่อง คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

เรียน ผบ.ตร.(ผ่าน รอง จดช.(1))

1. เรื่องเดิม

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ นร 0506/ว(ล)8094 ลง 24 พ.ค.53 เรื่องคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เรียน ผบ.ตร. เพื่อโปรดทราบกรณี ครม.ได้มีมติเห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และให้ประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานงานกับสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับรูปแบบการประกาศ (เอกสาร 1)

2. ข้อเท็จจริง

กรณีตามข้อ 1 มีรายละเอียดความเป็นมา ดังนี้

2.1 ครม. มีมติเมื่อ 13 ค.ค.52 เห็นชอบแนวทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในเขตท้องที่ จว.นราธิวาส จว.ปัตตานี จว.ยะลา และในพื้นที่ 4 อำเภอ ใน จว.สงขลา (อ.จะนะ อ.เทพา อ.สะบ้าย้อย และ อ.นาทวี) ซึ่งได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเพื่อพิจารณาวางกรอบและระบบการอำนวยความสะดวก การเร่งรัด ติดตาม ประเมินผล ตลอดจนการประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการสอบสวนเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (เอกสาร 2)

2.2 เพื่อให้เป็นไปตามมติ ครม. ตามข้อ 1 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี(นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย) เสนอร่างคำสั่งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้(กรต.) และต่อมานายกรัฐมนตรี

/ได้ลงนาม...

ได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 276/2552 ลง 30 พ.ย.52 แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดน ภาคใต้ (กรต.) โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย) เป็นประธาน และมี ผบ.ตร. เป็นกรรมการ (เอกสาร 3)

2.3 คณะกรรมการ ตามข้อ 2.2 ได้ดำเนินการประชุมแล้วจำนวน 3 ครั้ง เมื่อ 11 ม.ค.53 25 ม.ค.53 และ 10 ก.พ.53 โดยมีมติเห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่อง ร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติสรุปได้ ดังนี้ (เอกสาร 4)

2.3.1 คำนิยามในหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ข้อเท็จจริงและผลที่เกิดขึ้น อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้รับหรือได้พบเห็น ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมหรือไม่ชอบด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ชอบ ด้วยจริยธรรมอันดีหรือผิดระเบียบกฎหมาย และผู้ร้องเรียนได้ยื่นเสนอต่อหน่วยงานหรือองค์กร หรือส่วนราชการต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้หนึ่ง เพื่อดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้หนึ่งเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องที่ จว.นราธิวาส จว.ปัตตานี จว.ยะลา และในพื้นที่ 4 อำเภอ ใน จว.สงขลา (อ.จะนะ อ.เทพา อ.สะบ้าย้อย และ อ.นาทวี) ทั้งนี้เรื่องร้องเรียน ดังกล่าวต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง โดยมีพยานหลักฐานที่อ้างอิงได้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐาณะกรรมการหรือฐาณะอื่นใดของ หน่วยงานของรัฐ รวมถึงผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 การยื่นหรือเสนอเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นหรือเสนอเรื่อง ร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กร หรือส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องได้ และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

/2.3.3 การรับเรื่อง...

2.3.3 การรับเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนราชการที่มีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนนั้นขึ้นโดยตรงเป็นกรณีเฉพาะ โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนราชการนั้นชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่ผู้ร้องเรียนในเวลาอันรวดเร็ว ในกรณีที่ไมอาจส่งเจ้าหน้าที่ไปชี้แจงดังกล่าวได้ก็ให้ส่วนราชการนั้นแจ้งกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในภาค 4 ส่วนหน้า ศูนย์อำนาจการ บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นในเวลาอันรวดเร็ว และขอความร่วมมือให้ชุดเฉพาะกิจที่ตั้งขึ้นโดยกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในภาค 4 ส่วนหน้า ศูนย์อำนาจการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และผู้ว่าราชการจังหวัดนั้นหรือกันว่าหน่วยใดจะเป็นผู้ไปพบผู้ร้องเรียนในพื้นที่เพื่อรับทราบเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม และชี้แจงทำความเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นตลอดจนข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่ต้องดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีส่วนราชการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวปรากฏข้อเท็จจริง ที่เห็นได้ชัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ ก็ให้ตอบชี้แจงข้อเท็จจริง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีบัตรสนเท่ห์ ที่สามารถระบุพยานหลักฐานชัดเจนแจ้งพอที่จะ ดำเนินการได้ส่วนข้อเท็จจริงหรือกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะ ให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการต่อไปหรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

2.3.4 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงและต้องดำเนินการ ให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็วภายใน 30 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ถูกร้องเรียนถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัยตามขั้นตอนของกฎหมาย แต่ทั้งนี้ต้องเปิดโอกาส ให้ผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมี โอกาสชี้แจงและแสดง พยานหลักฐานประกอบ และในกรณีผลการสืบสวนข้อเท็จจริงปรากฏว่ามีมูลแม้ความผิดนั้น มิใช่เป็นความผิดวินัยร้ายแรงให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ศูนย์อำนาจการ บริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้พิจารณาแก้ไขปัญหาโดยใช้มาตรการทางการบริหารการ ปกครอง ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 207/2549 ลง 30 ต.ค.49 เรื่องการบริหารราชการ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยประสานส่วนราชการต้นสังกัดให้ย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนนั้น ออกนอกพื้นที่โดยเร็ว

/2.3.5 การคุ้มครอง...

2.3.5 การคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้อง โดยให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากเรื่องร้องเรียนหรือการเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง และเมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่ยุติ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียนให้ส่วนราชการต้นสังกัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการเยียวยาสร้างขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนนั้นตามควรแก่กรณี

2.3.6 การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ โดยให้ส่วนราชการที่ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเปิดโอกาสให้สื่อมวลชน นักวิชาการ และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมสังเกตการณ์ในขั้นตอนพิจารณาตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงขั้นติดตามผลตามสมควร เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดเป็นอย่างอื่น

2.3.7 ให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนรายงานตามแบบที่กำหนดให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (สปต.) ที่ตั้งขึ้นโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบเป็นข้อมูลทุกระยะ ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติเพื่อให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (สปต.) เป็นหน่วยงานจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับทุกส่วนราชการและหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญเพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนและเป็นข้อมูลสำหรับตรวจติดตามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

2.3.8 ให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) แต่งตั้งอนุกรรมการตรวจสอบและติดตาม ประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวงในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จเรทหาร จเรเหล่าทัพ และจเรตำรวจ เป็นต้น มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียนและรายงานให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) ทราบ และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) จะต้องจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามในระยะเริ่มต้นอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้งหรือตามที่ประธานกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) เห็นสมควรเพื่อรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคต่อนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรี

/2.3.9 ให้มีการ...

2.3.9 ให้มีการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับช่องทางหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติและผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อสร้างความเข้าใจและเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยให้กรมประชาสัมพันธ์จัดทำแผนประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้และให้ทุกส่วนราชการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่เข้าใจหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.3.10 ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้(สบต.) เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวปรากฏข้อเท็จจริงอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคำนิยาม ให้ประสานไปยังหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น ให้รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นทราบด้วย และให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้(สบต.) แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ไปยังหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญหรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นเพื่อเผยแพร่และสร้างความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน

2.4 จต. ได้ประสานข้อมูลจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเมื่อ 2 มิ.ย.53 ทราบว่าหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ตามข้อ 2.3 ยังมีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ขณะนี้อยู่ระหว่างขั้นตอนการพิจารณารูปแบบการประกาศฯ หากได้มีการประกาศฯ แล้วจะได้มีหนังสือแจ้ง ดร. ทราบในคราวต่อไป

3. ข้อพิจารณา

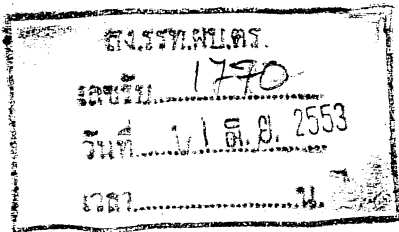
ตามข้อ 1 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีหนังสือถึง ผบ.ตร. เพื่อโปรดทราบกรณี กรม. ได้มีมติเห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยมีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติตามข้อ 2.3 ซึ่ง จต. ได้ประสานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามข้อ 2.4 ทราบว่าหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

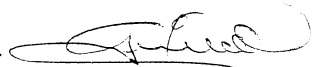
ยังมีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการในเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในส่วนของ ดร. ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ ศษต. ภ.9 และหน่วยงานในสังกัด ดร. ที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ดังกล่าว ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติเมื่อหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้แล้ว เห็นควรแจ้งเวียนหลักเกณฑ์และแนวทาง ตามข้อ 2.3 ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ดร. ทราบ เพื่อเป็นการประสานข้อมูลในการปฏิบัติต่อไป

4. ข้อเสนอ

- 4.1 เพื่อโปรดทราบ ตามข้อ 2
- 4.2 เพื่อโปรดอนุมัติ ตามข้อ 3

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



พล.ต.ท. 
 (ถวิล สุรเชษฐพงษ์)
 จตร.(หน.จต.)


ที่ 0001(จตช 1)/ 199


เรียน ผบ.ตร.

- เพื่อโปรดทราบตามข้อ 2 และเห็นควรอนุมัติตามข้อ 3 ตามเสนอ จตร.(หน.จต.)

- เพื่อโปรดพิจารณา

- ทราบ
- อนุมัติตามเสนอ รอง จตช.(1)

พล.ต.ท. 
 (ฉัตรชัย โปตระนันท์)

พล.ต.อ. 
 (ฉัตรชัย โปตระนันท์)
 จตร. (หน.จต.)

รอง จตช.(1)

10 มิ.ย.53

|| มิ.ย. 2553

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๖/ว(ล) ๗๐๕๕

ทำเนียบรัฐบาล	เลขที่ 01535
วันที่ 25 พ.ค. 2553	
เวลา 1๒.๐๐	

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.)

เรียน ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๑/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๓

ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์	ช.เอก.จต.
เลขรับที่	ท.๐๔๐๔
วันที่ 25 พ.ค. 2553	
เวลา 1๒.๐๐	

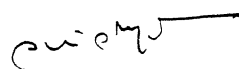
เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๒ รับทราบแนวทางการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนตามที่สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติเสนอ และให้ดำเนินการโดยกรณีแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มอบให้สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติรับไปหารือร่วมกับรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสาทิตย์ วงศ์หนองเตย) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายถาวร เสนเนียม) ในการจัดตั้งคณะกรรมการระดับสูงเพื่อรับผิดชอบในการวางกรอบและระบบการอำนวยความสะดวก การเร่งรัด ติดตาม ประเมินผล ตลอดจนการประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการสอบสวนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ลงมติเห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และให้ประกาศหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าวในราชกิจจานุเบกษา โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานงานกับสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับรูปแบบการประกาศด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิชัย วิทวัสการเวช)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๔

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๙๐๖๑

www.cabinet.thaigov.go.th

(mk53_05_19 : อ้อวดี)

หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับ
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ด้วย นายกรัฐมนตรี ได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๕๒ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) โดยมีอำนาจหน้าที่ในการ พิจารณาวางกรอบและระบบอำนาจการ วางแนวทางการประมวลเรื่องร้องเรียน การเร่งรัด ติดตาม ประเมินผล การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ เพื่อรายงานผลการดำเนินการ ปัญหา และอุปสรรค ต่อนายกรัฐมนตรี หรือ คณะรัฐมนตรี ดังนั้น จึงสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ดังนี้

ข้อ ๑. คำนิยามในหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ข้อเท็จจริงและผลที่เกิดขึ้นอันเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ผู้ร้องเรียนหรือบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน ตลอดจนประชาชน ทั่วไปได้รับหรือได้พบเห็น ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือไม่ชอบด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ชอบด้วยจริยธรรมอันดีหรือผิดระเบียบ กฎหมาย และผู้ร้องเรียนได้ยื่นเสนอต่อหน่วยงานหรือองค์กรหรือส่วนราชการต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ ผู้ยื่น เพื่อดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้ยื่นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเขตท้องที่จังหวัด นราธิวาส จังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และในพื้นที่ ๔ อำเภอในจังหวัดสงขลา (อำเภอจะนะ อำเภอเทพา อำเภอสะบ้าย้อย และอำเภอนาทวี) ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้น จริงโดยมีพยานหลักฐานที่อ้างอิงได้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงาน ประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะกรรมการหรือฐานะอื่นใดของหน่วยงานของรัฐ รวมถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร รวมถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อ ๒. การยื่นหรือเสนอเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นหรือเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กร หรือส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ อาทิเช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ กองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในภาค ๔ ส่วนหน้า หน่วยบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร และอื่น ๆ รวมทั้ง มีสิทธิยื่นหรือเสนอผ่านสื่อมวลชน นักรีวิวและภาคประชาชน เช่น ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมภาคประชาชนระดับตำบล (ADILAN CENTER, อะเดลัน หรือ อะดีลัน แปลว่า ความยุติธรรม) ศูนย์ยุติธรรมชุมชน คณะกรรมการหมู่บ้าน สถาบันวิจัยความขัดแย้ง เป็นต้น

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓. การรับเรื่องร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่มีหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชายแดนภาคใต้ กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนนั้นขึ้นโดยตรงเป็นกรณีเฉพาะเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะต้องดำเนินการต่อหรือไม่อาจดำเนินการได้ ให้ส่วนราชการนั้นไปชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่ผู้ร้องเรียนในเวลาอันรวดเร็ว ในกรณีที่ไมอาจส่งเจ้าหน้าที่ไปชี้แจงดังกล่าวได้ ก็ให้ส่วนราชการนั้นแจ้งกองอำนาจการรักษาความมั่นคงภายในภาค ๔ ส่วนหน้า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น ในเวลาอันรวดเร็ว และขอความร่วมมือให้ชุดเฉพาะกิจที่ตั้งขึ้นโดยกองอำนาจรักษาความมั่นคงภายในภาค ๔ ส่วนหน้า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น หรือกันว่าหน่วยใด จะเป็นผู้ไปพบผู้ร้องเรียนในพื้นที่เพื่อรับทราบเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม และชี้แจงทำความเข้าใจ ถึงขั้นตอน การดำเนินการ และระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น ตลอดจนข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายที่ต้องดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ภายในสามวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ส่วนราชการเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวปรากฏข้อเท็จจริงที่เห็นได้ชัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจดำเนินการต่อไปได้ เช่น กรณีเรื่องที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษให้ดำเนินคดีตามกฎหมาย หรือกรณีเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือกรณีที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดในประเด็นที่ร้องเรียนแล้ว หรือเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญเป็นต้น ก็ให้ตอบชี้แจงข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในสามวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ส่วนกรณีบัตรสนเท่ห์ ที่สามารถระบุพยานหลักฐานชัดเจนพอที่จะดำเนินการ ได้สวนข้อเท็จจริง หรือกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนได้ ให้ส่วนราชการ ที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการต่อไป หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

โดยขอให้กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค ๔ ส่วนหน้า ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ และผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน จากกรณีบัตรสนเท่ห์ด้วย

ข้อ ๔. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้อง พิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ด้วย

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานที่ถูกต้องและเป็นจริงทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจงหรือความเห็นของผู้ร้องเรียนหรือ ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญตามแต่กรณี

(๓) ขอให้ส่วนราชการหรือผู้เกี่ยวข้อง ที่ครอบครองหลักฐานหรือเอกสาร ส่งหลักฐาน หรือเอกสารมาเพื่อประกอบการพิจารณา

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่ (ถ้าเห็นว่ามีคามจำเป็น)

(๕) ดำเนินการตามขั้นตอน ของระเบียบ กฎหมายต่อไป

* การพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นไปโดยรวดเร็วภายใน สามสิบวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ยกเว้น กรณีผู้ถูกร้องเรียนถูกตั้งกรรมการสอบสวน ทางวินัยตามขั้นตอนของกฎหมาย แต่ทั้งนี้ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมีโอกาสชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานประกอบ

ในกรณีที่ผลการสืบสวนหรือสอบสวนข้อเท็จจริง ปรากฏว่ามีมูล แม้ความผิด นั้นมิใช่เป็นความผิดวินัยร้ายแรง ให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้ศูนย์อำนวยการบริหาร จังหวัดชายแดนภาคใต้ พิจารณาแก้ไขปัญหาโดยใช้มาตรการทางการบริหารการปกครอง ตามคำสั่ง สำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๐๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่องการบริหารราชการในจังหวัด ชายแดนภาคใต้ โดยประสานส่วนราชการต้นสังกัดให้ย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนนั้นออกนอกพื้นที่ โดยเร็ว

ข้อ ๕. การคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้อง

ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากเรื่องร้องเรียน หรือการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะในกรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง เช่น การรักษาความลับของเรื่องร้องเรียน การปกปิดข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของบุคคลดังกล่าว เป็นต้น

เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่ยุติ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียนให้ส่วนราชการต้นสังกัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการเยียวยาสั่งขวัญกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนนั้นตามควรแก่กรณี เช่น มีหนังสือรับรองว่าเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิดตามที่ถูกกล่าวหา เป็นต้น

ข้อ ๖. การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ

ให้ส่วนราชการที่ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เปิดโอกาสให้สื่อมวลชน นักวิชาการ และภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมสังเกตการณ์ ในขั้นตอนพิจารณา ตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงขั้นติดตามผลตามสมควร เว้นแต่กฎหมายจะกำหนดเป็นอย่างอื่น

ข้อ ๗. ระบบฐานข้อมูล

ให้ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนรายงานตามแบบที่กำหนดให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศปต.) ที่ตั้งขึ้นโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบเป็นข้อมูลทุกระยะ ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ เพื่อให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศปต.) เป็นหน่วยงานจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน (DATABASE) ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับทุกส่วนราชการ และหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนและเป็นข้อมูลสำหรับตรวจติดตามผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - INSPECTION) ตลอดจนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

แบบรายงานการรับเรื่องร้องเรียน มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อที่อยู่หรือที่ติดต่อของผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

แบบรายงานการพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) ชื่อที่อยู่หรือที่ติดต่อของผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริงในชั้นตรวจสอบ แสดงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เอกสารหลักฐานพยานที่เกี่ยวข้อง
- (๕) การดำเนินการในชั้นพิจารณาของส่วนราชการ
- (๖) ความเห็นและคำวินิจฉัยของส่วนราชการ

ข้อ ๘. การตรวจสอบและติดตามผล

ให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) แต่งตั้งอนุกรรมการตรวจสอบและติดตาม ประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการกระทรวงในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จเรทหาร จเรเหล่าทัพ และจเรตำรวจ เป็นต้น มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียน และรายงานให้คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) ทราบ

คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) จะต้องจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามในระยะเริ่มต้นอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง หรือตามที่ประธานกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (กรต.) เห็นสมควร เพื่อรายงานผลการดำเนินการ ปัญหา และอุปสรรคต่อนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๙. การประชาสัมพันธ์

ให้มีการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ เกี่ยวกับช่องทางหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อสร้างความเข้าใจและเชื่อมั่นในการแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ให้กรมประชาสัมพันธ์จัดทำแผนประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ให้ทุกส่วนราชการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่เข้าใจหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อ ๑๐. การสร้างเครือข่าย

ส่วนราชการที่รับเรื่องร้องเรียนหรือศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศปต.) เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวปรากฏข้อเท็จจริงอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคำนิยาม ให้ประสานไปยังหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ในกรณีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น ให้รายงานผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น รับทราบด้วย

ให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศปต.) แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ไปยังหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ หรือหน่วยงานดังกล่าวข้างต้น เพื่อเผยแพร่และสร้างความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน