



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าพระ

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายอำนวยการ งานนิติการ

เทศบาลตำบลท่าพระ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าพระ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ ในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในด้านต่าง ๆ ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นและมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยู่ดีด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าพระ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรื้อเรียน รื้อทุกซ์	๒
๗. แนวทางการดำเนินงาน	๓
๘. วิธีการ ขั้นตอน และการพิจารณาต่อเรื่องรื้อเรียน รื้อทุกซ์	๓
๙. ขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรื้อเรียน รื้อทุกซ์	๖
๑๐. ช่องทางในการรื้อเรียนรื้อทุกซ์	๗
๑๑. คำแนะนำเรื่องรื้อเรียน รื้อทุกซ์	๗
๑๒. ความรู้ทั่วไปและจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องรื้อเรียนรื้อทุกซ์	๗

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าพระ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าพระ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าพระใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล หมู่ที่ ๑๘ ตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๖-๒๒๕๐ รหัสไปรษณีย์ ๔๐๒๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง แก้ไขปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าพระ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และมีความหมาย ครอบคลุมถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

/ “ผู้ร้องเรียน”...

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลท่าพระ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ Face Book และ Line

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนที่แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๖. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้นำแนวทางการดำเนินการตามประกาศ คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๖.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ

๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๒) ความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดแย้งหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

/๖.๒ ลักษณะ...

๖.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอให้หน่วยงานราชการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นตัววาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามอำนาจหน้าที่ หรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๗. แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าพระ บริหารงานตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลา ตามกฎหมาย ระเบียบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของข้อร้องเรียน โดยวางแผนงานดำเนินการไว้ดังนี้

๗.๑ ส่วนรับเรื่อง งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบรายงานตามลำดับถึงผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการในการดำเนินการ

๗.๒ ส่วนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำหน้าที่ร่วมตรวจสอบ ติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานภายในผู้รับผิดชอบ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการ รวบรวมเอกสารการดำเนินงานของแต่ละเรื่องไว้เป็นหลักฐาน และประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๗.๓ ส่วนปฏิบัติงานโดยหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ออกดำเนินการตรวจสอบให้ความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รายงานผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องทราบเกี่ยวกับผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน

๗.๔ ส่วนปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในพื้นที่ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วน ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหา

๘. วิธีการ ขั้นตอน และการพิจารณาต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๑ วิธีการและขั้นตอนดำเนินการ

๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจา เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้อง

/ลงลายมือ...

ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องนั้นไว้พิจารณาแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะจะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๒) กรณีร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์

เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร และใช้ถ้อยคำสุภาพ

- มีลายมือชื่อผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบ

ใบมอบอำนาจด้วย

๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำเนาเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าพระ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเสนอตามลำดับชั้นถึงนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

๓) นายกเทศมนตรีพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับว่าเป็นเรื่องในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดตามขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นให้จัดส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

๔) แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และดำเนินการต่อไปให้แล้วเสร็จ และแจ้งผู้ร้องทราบ

๘.๒ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) นายกเทศมนตรีอาจใช้ดุลพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะซึ่งควร จะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๒) นายกเทศมนตรีอาจส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง พิจารณาตาม ๑) ก็ได้ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือเกิดประโยชน์

๓) แนวทางที่หน่วยงานจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนผู้ร้องไม่ได้และไม่ปรากฏพยานหลักฐานที่ชัดเจน

(๒) เรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมที่ชัดเจน

(๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๕) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๖) เรื่องที่มีการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทแล้ว

๔) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

(๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงตรวจสอบสถานที่จริง ให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน ในการพิจารณาดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา

(๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้โต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๔) แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หรือแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น

๘.๓ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

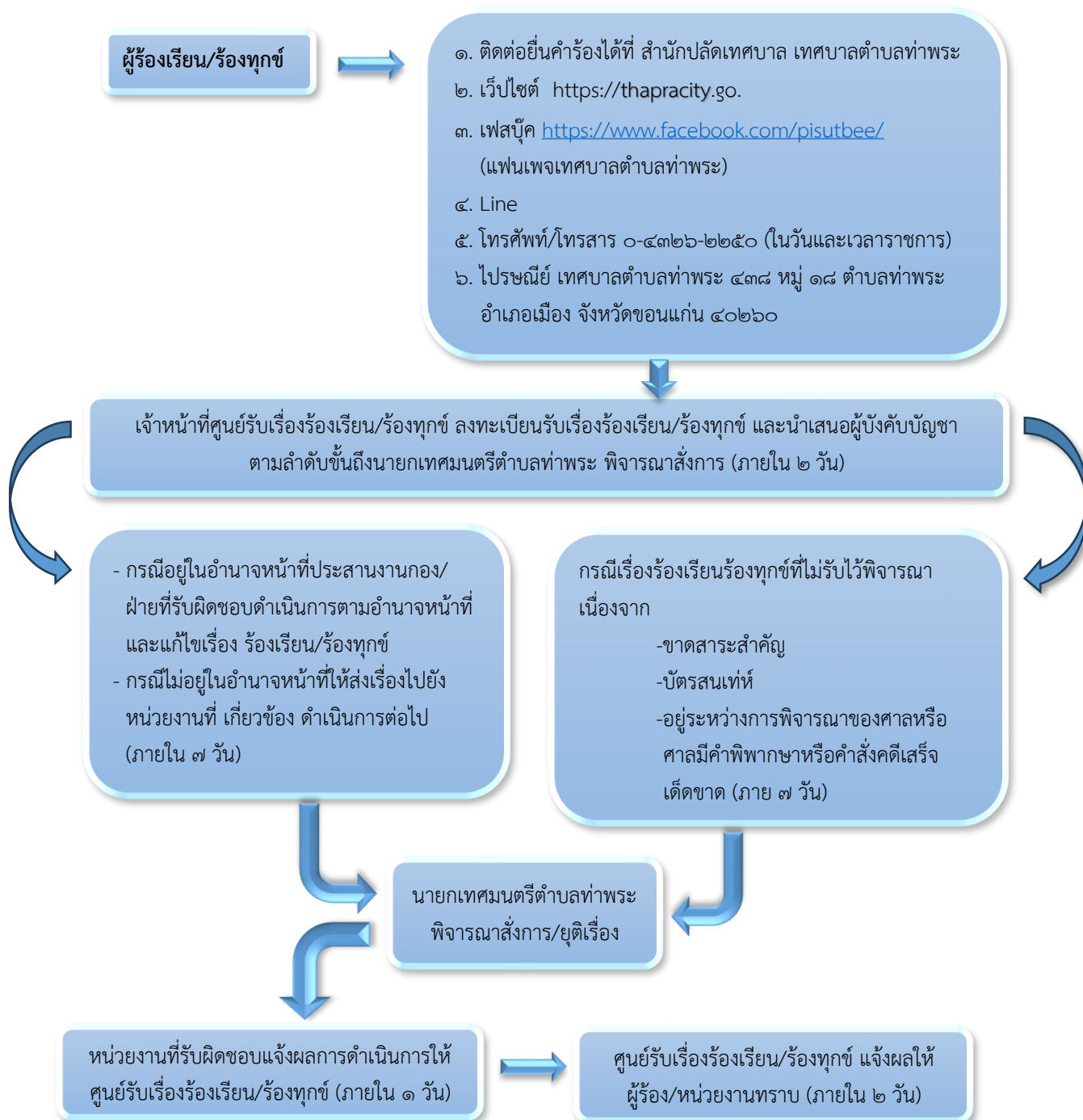
๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

/๒) เรื่อง...

๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลตำบลท่าพระ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

๓) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง แม้การดำเนินการแก้ไขปัญหายังไม่แล้วเสร็จก็ตาม

๙. ขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ



**บัณฑิตสนเทห์ คือ จดหมายที่เขียนกล่าวโทษผู้อื่น โดยไม่ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

หมายเหตุ : รวมระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖)

๑๐. ช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าพระ

- ๑) โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐-๔๓๒๖-๒๒๕๐
- ๒) สายด่วนมือถือคณะกรรมการ/สมาชิกสภาเทศบาล ณ ศาลากลางชุมชน
- ๓) สายด่วนมือถือปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัด/ผู้อำนวยการกอง ณ ศาลากลางชุมชน
- ๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าพระ www.thara.go.th
- ๕) Face book เทศบาลตำบลท่าพระ
- ๖) กลุ่ม Line เทศบาลตำบลท่าพระ/คณะผู้บริหาร/หัวหน้าส่วนราชการ

๑๑. คำแนะนำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา
- ๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา
- ๓) กรณีเป็นเรื่องสำคัญควรกำหนดชั้นความลับ โดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ
- ๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง
- ๕) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

๑๒. ความรู้ทั่วไปและจำเป็น สำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒.๑ ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

เอกสารสิทธิเกี่ยวกับที่ดิน www.dol.go.th

๑) แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมายที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธิเข้ามาขออนุญาตที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนด ที่ดินทั่วประเทศ กรณีทั้งทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

/กรณีที่...

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขออนุญาตที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ดินนั้นตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๒) ใบจอง (น.ส.๒) คือหนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆ ในแต่ละท้องที่และ ผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือนต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๓๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้วก็สิทธิในใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

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

น.ส.๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่ว ๆ ไปในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูปลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส.๓ ก ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

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

๔) ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ใบไต่สวน ไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อนแล้วจึงมา จดแจ้งหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๕) โฉนดที่ดิน คือหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ปัจจุบันนอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า “ได้ทำประโยชน์แล้ว” ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ถือว่ามีกรรมสิทธิ์เช่นกัน

/ผู้เป็นเจ้าของ...

ผู้เป็นเจ้าของที่ดินถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์เช่นกัน มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากท่านปล่อยที่ดินให้เป็นที่ยึดครองว่าเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐบาลตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของ โดยท่านไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาลเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าวได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองปรปักษ์ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ , น.ส.๓ ก หรือ น.ส.๓ ข) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ท่านก็จะเสียสิทธิ ดังนั้นเมื่อที่ดินของท่านมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้วก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่ดินก็จะเป็นของท่านและเป็นมรดกที่มีค่าให้แก่ทายาทของท่านต่อไป

๑๒.๒ ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณะประโยชน์

www.dol.go.th ที่สาธารณะประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ป่าช้างฝิงและเผาศพ ห้วยหนอง ที่ขายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบเป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความรับผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตดูดทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อก่อหนังสือสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อก่อหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณะประโยชน์และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณะประโยชน์

๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ

๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน

๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์

๕) เพื่อก่อหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๑๒.๓ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค www.ocpb.go.th

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภครวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะรับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการนำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ ๑ , ๒ , ๓ และ ๔ ดังกล่าว

๑๒.๔ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสาธารณสุข

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

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ได้กำหนดให้สิทธิและหน้าที่สำหรับประชาชนไว้ในหลายเรื่อง สรุปได้ดังนี้

หน้าที่ของประชาชน มีดังนี้

๑) ต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ปรากฏในข้อกำหนดของท้องถิ่น

๒) ต้องขออนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบกิจการรับจ้างเก็บขน หรือกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ตลาดสด กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ สถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร (ที่มีขนาดเกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)

๓) ต้องแจ้งเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่จะประกอบสถานที่จำหน่าย/สะสม อาหาร (ที่มีขนาดพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)

๔) ต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาต หนังสือรับรองการแจ้ง และการเก็บขนสิ่งปฏิกูลหรือมูลฝอย ตามอัตราและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่น

๕) เมื่อได้รับคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม

สิทธิของประชาชน มีดังนี้

๑) มีสิทธิร้องเรียนต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น กรณีที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญจากขการกระทำของผู้ใดหรือสถานประกอบการใด ๆ ซึ่งเจ้าพนักงานมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ หากพบว่าเป็นเหตุรำคาญต้องออกคำสั่งระงับเหตุรำคาญนั้น

๒) มีสิทธิได้รับใบอนุญาต กรณีที่ยื่นคำขอใบอนุญาตและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหน้าที่ออกใบอนุญาต

๓) กรณีที่ยื่นขอใบอนุญาต มีสิทธิได้รับทราบผลภายใน ๓๐ วัน หากเจ้าพนักงานจะขยายเวลาต้องแจ้งให้ผู้ขอทราบเป็นหนังสือ และขยายได้เพียง ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง และกรณีที่จะมีคำสั่งไม่อนุญาต เจ้าพนักงานต้องชี้แจงและระบุเหตุผลประกอบด้วย

๔) มีสิทธิได้รับใบรับแจ้งจากเจ้าพนักงานทันทีที่ได้แจ้ง และจะได้หนังสือรับรองการแจ้งภายใน ๗ วันนับแต่วันที่แจ้ง ทั้งนี้ต้องมีเอกสารหลักฐานในการแจ้งถูกต้องตามข้อกำหนดของท้องถิ่นแล้ว

๕) มีสิทธิที่จะอุทธรณ์คำสั่งของเจ้าพนักงาน (กรณีที่เห็นว่าคำสั่งนั้นไม่ตรงกับที่กฎหมายกำหนดไว้หรือไม่มีเหตุผลตามข้อเท็จจริง) โดยอุทธรณ์เป็นหนังสือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวง สาธารณสุขได้ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่รับคำสั่งนั้น กรณีที่จะฟ้องศาลปกครองได้นั้นจะต้องเป็นกรณีที่ ได้มีการอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขไปแล้ว และเห็นว่าคำวินิจฉัยขอรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงสาธารณสุข ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมต่อตัวเอง ก็มีสิทธิที่จะฟ้องศาลปกครองได้ภายใน ๙๐ วันนับแต่วันที่รับผลคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข หรือกรณีที่ไม่ได้คำตอบหรือคำชี้แจงจากผู้พิจารณาอุทธรณ์ภายใน ๙๐ วันนับแต่ได้ยื่นอุทธรณ์ไปก็ได้

หมายเหตุ คำว่า “ข้อกำหนดท้องถิ่น” เป็นคำที่ใช้เรียกกฎหมายที่ออกโดยราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายจัดตั้งที่กำหนดและให้อำนาจหน้าที่ไว้ เช่น เทศบาล จะเรียกว่า “เทศบัญญัติ” อบต. จะเรียกว่า “ข้อบัญญัติ”

๑๒.๕ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร

www.dpt.go.th กฎหมาย ควบคุมอาคาร คือ กฎหมายที่ต้องการเพื่อควบคุมการก่อสร้างอาคารให้มีความมั่นคงแข็งแรง มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ใช้อาคาร เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ ฯลฯ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และมีการจัดการด้านการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ฯลฯ

๑) ทำไมต้องควบคุมอาคาร ควบคุมทำไม

“ที่อยู่อาศัย” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ เมื่อมีคนอยู่รวมกันมากๆ มีความเจริญขยายตัวเกิดเป็นเมืองมีบ้านเรือนเป็นที่อยู่อาศัยและมีอาคารเป็นที่ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของคนในชุมชนในเมืองมีอาคารมากมายหลายประเภท เช่น ตึกแถว ร้านค้า ตลาด สำนักงาน โรงเรียนและอื่นๆ อีกมากมาย และเมื่อเมืองขยายตัวมากขึ้นเป็นเมืองใหญ่มหานคร อาคารก็เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว อาคารขนาดใหญ่พิเศษ โรงแรม ศูนย์การค้า ฯลฯ อาคารเหล่านี้เป็นอาคารสาธารณะที่มีคนเป็นจำนวนมากเข้าไปใช้ในแต่ ละวัน ดังนั้นความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

๒) ถ้าไม่มีการควบคุมอาคารอะไรเกิดขึ้นย่อมแน่นอนว่าความไม่ปลอดภัย ความไม่เป็นระเบียบสวยงามของบ้านเมือง ความไม่ถูกสุขลักษณะ อุบัติภัย เช่น ดึกถล่ม ไฟไหม้อาคาร เป็นต้น เป็นสิ่งที่คนในเมืองต้องประสบกฎหมายควบคุมอาคารจึงต้องควบคุมไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้

๓) กฎหมายควบคุมอาคาร ประกอบด้วย

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

- กฎกระทรวง เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียด เช่น รายละเอียดวิธีการปฏิบัติในการขออนุญาต รายละเอียดข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม เป็นต้น

- ข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นกฎหมายที่กำหนดรายละเอียดเฉพาะท้องถิ่น เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร เทศบัญญัติในเขตเทศบาลต่างๆ ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น โดยเน้นเฉพาะข้อกำหนดงานทางด้านวิศวกรรม และสถาปัตยกรรม โดยแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้พิจารณาดำเนินการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นดังกล่าวนี้เอง

๔) กฎหมายควบคุมอาคารไม่ได้ใช้บังคับทั่วประเทศ

กฎหมายควบคุมอาคารเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับในท้องที่ที่มีความเจริญ มีการก่อสร้างอาคารค่อนข้างหนาแน่น หากท้องที่ใดต้องการควบคุมก่อสร้างอาคารให้มีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัย จะต้องประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่นั้น ๆ หรือประกาศเป็นเขตผังเมืองรวม ตามกฎหมายว่าด้วยผังเมือง เสียก่อนกฎหมายควบคุมอาคารจึงจะมีผลบังคับใช้

๕) กฎหมายควบคุมอาคารบังคับอย่างไร

เมื่อมีการประกาศพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ในท้องที่ใดก็ตามเรามักเรียกท้องที่นั้นว่าเป็น “เขตควบคุมอาคาร” หรือหากเป็นพื้นที่ที่อยู่ในเขตผังเมืองตามกฎหมายผังเมืองแล้ว การก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย ใช้หรือเปลี่ยนการใช้อาคารตรงที่ใดก็ตามจะเป็นในเขตควบคุมอาคารหรือนอกเขตควบคุมอาคาร ต้องขออนุญาตจากพนักงานท้องถิ่นเสียก่อนทุกกรณี

๖) ใครคือ “เจ้าพนักงานท้องถิ่น”

เจ้าพนักงานท้องถิ่น หมายถึง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร นายกเทศมนตรี สำหรับในเขตเทศบาล นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเมืองพัทยา สำหรับในเขตเมืองพัทยา นายกองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดสำหรับในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

๗) ความหมายของคำว่า “อาคาร” ตามกฎหมายควบคุมอาคาร

“อาคาร” หมายความว่า ดึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แพ คลังสินค้า สำนักงาน และสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่น ซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้ และหมายความรวมถึง

(๑) อัฒจันทร์หรือสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่นเพื่อใช้เป็นที่ชุมนุมของประชาชน

(๒) เขื่อน สะพาน อุโมงค์ ทางหรือท่อระบายน้ำ อุโมงค์ คานเรือ ท่าเรือ ท่าจอดเรือ รั้ว กำแพง หรือประตู ที่สร้างขึ้นติดต่อกับหรือใกล้เคียงที่สาธารณะหรือสิ่งที่สร้างขึ้นให้บุคคลทั่วไปใช้สอย

(๓) ป้ายหรือสิ่งที่สร้างขึ้นเพื่อติดหรือตั้งป้าย

(ก) ที่ติดหรือตั้งไว้เหนือที่สาธารณะและมีขนาดเกินหนึ่งตารางเมตร หรือมีน้ำหนักทั้งโครงสร้างเกินสิบกิโลกรัม

(ข) ที่ติดหรือตั้งไว้ในระยะห่างจากที่สาธารณะซึ่งเมื่อวัดในทางราบแล้วระยะห่างจากที่สาธารณะมีน้อยกว่าความสูงของป้ายเมื่อวัดจากพื้นดิน และมีขนาดหรือน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดในกฎกระทรวง

(๔) พื้นที่หรือสิ่งก่อสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นที่พักจอดรถ ที่กักเก็บรถ และทางเข้าออกสำหรับอาคารที่กำหนดตามมาตรา ๘(๙)

(๕) สิ่งก่อสร้างขึ้นอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
