

จังหวัดชัยนาท

คู่มือบริการประชาชน/ผู้มาติดต่อ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
โทร. ๐-๕๖๔๑-๑๑๓๙
สายด่วน ๑๕๖๗
E-mail: Damrongtham.cnt@gmail.com

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทมีภารกิจและบทบาทในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด โดยเน้นการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยสอดรับภารกิจ "บำบัดทุกข์บำรุงสุข" ของกระทรวงมหาดไทย

“คู่มือบริการประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท” เล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชน ที่มาร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทต่อไป

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ลักษณะและส่วนประกอบของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๓. ขอบเขตการให้บริการ	๕
๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๕
๕. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. ผังขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗. แบบฟอร์มในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๗
๘. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘-๙

คู่มือบริการประชาชน/ผู้มาติดต่อ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

๑. วัตถุประสงค์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนหรือผู้ที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ให้เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบข้างต้นได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของประชาชน

๒. ลักษณะและส่วนประกอบของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๒.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะระงับเรื่องทั้งหมดแต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวมหรือประโยชน์สาธารณะศูนย์ดำรงธรรมจะส่งข้อมูลดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไปศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป ตรวจสอบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ**มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา** มีลักษณะ ดังนี้

(๒.๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒.๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเบ็ดเสร็จเด็ดขาด เนื่องจากฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ เพราะจะเป็นการละเมิดอำนาจศาล ทั้งนี้ เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและมีสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ และเมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผล ผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม

๒.๒ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว หรือเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่ดำเนินการยื่นเรื่องแทนพร้อมแนบใบมอบอำนาจจากผู้ร้อง กรณีเอกสารหลักฐานประกอบที่ไม่มีสำเนาเอกสาร ให้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่เพื่อจะให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร **(ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย/ค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น)**

(๓) ลายมือชื่อผู้ร้อง

(๔) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้(ถ้ามี)

(๕) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้อง หรือผู้ยื่นคำร้อง

๓. ขอบเขตการให้บริการ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทมีภารกิจการให้บริการ ๗ มิติ ดังนี้

๓.๑ รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ยกเว้นเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด)

๓.๒ การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)

๓.๓ รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓.๔ งานคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๓.๕ งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ

๓.๖ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

๓.๗ งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาท

๔. ประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แบ่งเป็น ๘ ประเภท ดังนี้

(๑). เรื่องเดือดร้อนรำคาญ ได้แก่ การบริการพื้นฐาน เหตุรำคาญ มลภาวะ ข่มขู่สาธารณภัย

(๒) เรื่องขอความช่วยเหลือได้แก่ ทุนประกอบอาชีพ ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ป่วย การขอที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัย การขอความช่วยเหลืออื่น ๆ

(๓) เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ได้แก่ ยาเสพติด ผู้มีอิทธิพล สถานบริการ การพนัน

(๔) เรื่องที่ดิน ได้แก่ การพิพาทที่ดินระหว่างรัฐกับเอกชน การพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน เอกสารสิทธิ์การถูกปิดกั้นเส้นทาง การบุกรุกที่สาธารณะ

(๕) เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ พฤติกรรมการทุจริต การบริการที่ไม่เป็นธรรม

(๖) เรื่องคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่อสังหาริมทรัพย์รถยนต์สินค้าทั่วไป การบริการทั่วไป

(๗) เรื่องหนี้นอกระบบ มูลหนี้ไม่เกิน ๒ ล้านบาท

(๘) เรื่องอื่นๆ ได้แก่การทราบข้อมูล การปรึกษา การเสนอปัญหาหรือความคิดเห็น

๕. ช่องทางการติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประชาชน/ผู้รับบริการสามารถติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาทได้จำนวน ๕ ช่องทาง ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดชัยนาท (หลังใหม่)

(๒) โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ (โทรฟรี) หรือ ๐-๕๖๔๑-๑๑๓๙

(๓) Facebook fanpage “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท”

(๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail Address : Damrongtham.cnt@gmail.com

(๕) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ศาลากลางจังหวัดชัยนาท ถนนพรหมประเสริฐ อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท รหัสไปรษณีย์ ๑๔๗๐๐๐

นอกจากนี้ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ

ผังขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

หน่วยงานภายนอก
- สำนักราชเลขาธิการ
- สปน. หมายเลข ๑๑๑๑
- กระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงาน ป.ป.ช.
- กระทรวง ทบวง กรม

รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด
- มาด้วยตนเอง
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- เฟสบุ๊ค
- อีเมล์

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท ตรวจสอบข้อมูล จำแนกเรื่อง และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด

เรื่องที่ไม่รับพิจารณา
- บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุหลักฐานชัดแจ้ง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาล/มีคำ

กรณีสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น
- ให้คำแนะนำ/ปรึกษาข้อกฎหมาย
- แจ้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

กรณีส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน **๗ วัน** นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงาน/สรุปผลการดำเนินการ
โดยกำหนดเวลาการรายงานผล **ภายใน ๑๕-๓๐ วัน** แล้วแต่กรณี (หากเกินกำหนดระยะเวลา ทำหนังสือติดตามเรื่อง)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท พิจารณาเรื่อง

กรณียุติเรื่อง
- รายงานผลให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบ
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

กรณีไม่ยุติเรื่อง
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม
- จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ปัญหา
- แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด
- หากไม่มีรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป

แบบฟอร์มในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

แบบคำร้อง

เขียนที่ ศาลากลางจังหวัดชัยนาท

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ข้าพเจ้า.....บัตรประจำตัวประชาชน..... .....

อยู่บ้านเลขที่..... ถนน..... ตรอก/ซอย.....หมู่ที่ .....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

☐ มาด้วยตนเอง ☐ Messenger Page FaceBook ☐ สายด่วน ๑๕๖๗ ☐ ๐-๕๖๔๑-๑๑๓๙

ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง

( )

เบอร์โทรศัพท์.....

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท โทร. ๐-๕๖๔๑-๑๑๓๙ สายด่วน ๑๕๖๗

ติดต่อสอบถาม หรือติดตามเรื่องเดิม กรุณานำเอกสารฉบับนี้มาด้วยทุกครั้ง

"ชาวชัยนาทร่วมใจ ต้านภัยคอร์รัปชั่น"

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทยมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล/ข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ/ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

๔. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๑๙ ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะกระทำการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ หากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไม่ได้ให้ความยินยอมไว้ก่อนหรือในขณะนั้น เว้นแต่บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้กระทำได้ การขอความยินยอมต้องทำโดยชัดแจ้งเป็นหนังสือ หรือทำโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่โดยสภาพไม่อาจขอความยินยอมด้วยวิธีการดังกล่าวได้ ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องแจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลไปด้วย และการขอความยินยอมนั้น ต้องแยกส่วนออกจากข้อความ อื่นอย่างชัดเจนมีแบบหรือข้อความที่เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ รวมทั้งใช้ภาษาที่อ่านง่าย และไม่เป็นการหลอกลวง หรือทำให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเข้าใจผิดในวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ คณะกรรมการจะให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามแบบและข้อความที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนดก็ได้ ในการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องคำนึงอย่างถึงที่สุดในความเป็นอิสระของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ในการให้ความยินยอม ทั้งนี้ ในการเข้าทำสัญญาซึ่งรวมถึงการ ให้บริการใดๆ ต้องไม่มีเงื่อนไขในการให้ความยินยอมเพื่อเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่มี ความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องสำหรับการเข้าทำสัญญาซึ่งรวมถึงการให้บริการนั้นๆ

๕. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณากลั่นกรองคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเพื่อดำเนินการ แก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนการดำเนินงาน ให้มีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จึงจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดด้วย

****