



ที่ มท ๐๐๑๘.๑/ว ๖๓๐๖

ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร
ถนนวิจิตรสุการ มท ๔๙๐๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
เรียน นายทะเบียนอำเภอ ทุกอำเภอ และนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองมุกดาหาร

- อ้างอิง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๖/ว ๓๒๓ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗
๒. หนังสือจังหวัดมุกดาหาร ที่ มท ๐๐๑๘/ว ๓๐๖๖ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑
๓. หนังสือจังหวัดมุกดาหาร ที่ มท ๐๐๑๘.๑/๒๔๔ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔
๔. หนังสือจังหวัดมุกดาหาร ที่ มท ๐๐๑๘.๑/๓๓๑๗ ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๑๐๙๕
ลงวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดมุกดาหารได้แจ้งแนวทางการมอบอำนาจในการติดต่อราชการเกี่ยวกับงาน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว นั้น

จังหวัดมุกดาหารได้รับแจ้งจากสำนักทะเบียนกลางว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
สำนักทะเบียนกลาง (ส่วนนิติการงานทะเบียน) ได้มีการติดตาม และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อรับทราบข้อเท็จจริงและเร่งรัดติดตาม
ผลการดำเนินการของสำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตลอดจน
แนะนำแนวทางปฏิบัติผลการตรวจติดตามในภาพรวมพบปัญหาหลายประการ อาทิ การรับรู้
ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเข้าถึงช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่
การดำเนินการยื่นคำร้องหรือคำขอผ่านบุคคลอื่น การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวก
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่ครบถ้วน
ทำให้ประชาชนผู้ติดต่อเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เสียโอกาส ไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมาย
กำหนด มีทัศนคติเชิงลบต่อทางราชการ สำนักทะเบียนบางแห่งมีประชาชนติดต่อขอรับบริการ
เป็นจำนวนมาก ทำให้การยื่นคำร้องหรือคำขอเกิดความล่าช้าอันนำมาสู่การร้องเรียน ร้องทุกข์
นอกจากนี้ พบข้อบกพร่องในการรายงานผลให้ความช่วยเหลือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น
เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการให้ความช่วยเหลือกรณีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน สัญชาติ และการดำเนินงานทางทะเบียนอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจ
หน้าที่ จึงขอชักชวนทำความเข้าใจแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียน
ทั้งนี้ สำหรับสำนักทะเบียนอำเภอที่มีสำนักทะเบียนท้องถิ่นตั้งอยู่ในสำนักทะเบียน ขอให้แจ้งสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นทราบด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมพงษ์ คุ้มสุวรรณ)

ปลัดจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร/โทรสาร ๐ ๔๒๖๑ ๑๘๑๗



ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๑๐๙๕

สำนักทะเบียนกลาง

๖๖๖ อาคารนาคราชกรณทาวเวอร์ ชั้น ๑๑

ถนนบรมราชชนนี แขวงบางบาฬร

เขตบางพลัด กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

เรียน นายทะเบียนจังหวัด ทุกจังหวัด และนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๖/ว ๓๒๓ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗
๒. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑/ว ๑๐๔๗๗ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑
๓. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔
๔. หนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๙๖๔๒ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักทะเบียนกลาง (ส่วนนิติการงานทะเบียน) ได้มีการติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อรับทราบข้อเท็จจริงและเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการของสำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตลอดจนแนะนำแนวทางปฏิบัติ ผลการตรวจติดตามในภาพรวมพบปัญหาหลายประการ อาทิ การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเข้าถึงช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ การดำเนินการยื่นคำร้องหรือคำขอผ่านบุคคลอื่น การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่ครบถ้วน ทำให้ประชาชนผู้ติดต่อเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เสียโอกาส ไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด มีทัศนคติเชิงลบต่อทางราชการ สำนักทะเบียนบางแห่งมีประชาชนติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การยื่นคำร้องหรือคำขอเกิดความล่าช้าอันนำมาสู่การร้องเรียน ร้องทุกข์ นอกจากนี้ พบข้อบกพร่องในการรายงานผลให้ความช่วยเหลือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

สำนักทะเบียนกลาง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการให้ความช่วยเหลือกรณีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน สัญชาติ และการดำเนินงานทางทะเบียนอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ จึงขอให้สำนักทะเบียนจังหวัด และสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร ชักซ้อมทำความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติ ดังนี้

๑. การสร้างการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ ให้แจ้งสำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทุกแห่งในพื้นที่รับผิดชอบ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับช่องทางการติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีตัวแทนดำเนินการ ซึ่งตัวแทนดังกล่าวมักแอบอ้างว่าดำเนินการแทนได้ผลเป็นการพิเศษ โดยการแสวงหาประโยชน์เป็นค่าตอบแทนจำนวนมากอันทำให้ประชาชนเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่มีคามจำเป็น โดยเฉพาะกรณีการมอบอำนาจให้บุคคลอื่น เช่น ตัวแทนนายหน้า ทนายความหรือบุคคลอื่นใด ยื่นคำขอหรือคำร้องต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการเรื่องใด ๆ หากกฎหมายหรือระเบียบการขอตรวจสอบประวัติเพื่อพิสูจน์คุณสมบัติตามที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดให้ดำเนินการด้วยตนเอง

/เช่น การขอเพิ่มชื่อ...

เช่น การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอจัดทำทะเบียนประวัติ การขอสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย การขอจดทะเบียนสมรส เป็นต้น กรณีดังกล่าวเจ้าของข้อมูลจะต้องลงลายมือชื่อรับรองในคำขอหรือคำร้องไว้เป็นหลักฐาน และให้ปากคำเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวรวมถึงถ่ายภาพต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง จะมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนมิได้ แต่หากผู้ขอรับบริการประสงค์จะมอบอำนาจควรเป็นการมอบอำนาจให้ติดตามผล การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภายหลังจากการยื่นคำร้องหรือยื่นคำขอในเรื่องนั้น นอกจากนี้ หนังสือมอบอำนาจ ควรระบุเรื่องที่จะให้ดำเนินการแทนและขอบเขตของการมอบอำนาจให้ชัดเจนและถูกต้อง โดยถือปฏิบัติ ตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑/ว ๑๐๔๗๗ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การมอบอำนาจ ในการติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

๒. การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ ให้นายทะเบียนอำเภอและนายทะเบียนท้องถิ่นทุกแห่งในพื้นที่รับผิดชอบ พิจารณาจัดทำรายการ ตรวจสอบเบื้องต้น เช่น บัญชีรายชื่อผู้ติดต่องาน กำหนดนัดหมาย และรายงานความคืบหน้า การออกแบบคำร้อง ในการตรวจสอบรายการคุณสมบัติและเอกสารของผู้ร้อง หากตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า เอกสารยังไม่ครบถ้วนถูกต้อง ควรแจ้งกำหนดนัดหมายให้มาดำเนินการ พร้อมลำดับนัดหมายและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และกำชับให้ สำนักทะเบียนทุกแห่ง ห้ามปฏิเสธการรับคำร้อง และเมื่อดำเนินการรับคำร้องแล้ว ขอให้ออกไปรับคำร้อง ให้แก่ประชาชนทุกกรณี ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ช่องทางหนึ่ง ตามหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๙๖๔๒ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง การพิจารณาประเด็น ปัญหากรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

อย่างไรก็ตาม กรณีที่ไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ด้านงานทะเบียนใดไว้เป็นการเฉพาะ ควรพิจารณาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา ๙๐ วัน นับแต่วันที่ผู้ร้องได้ยื่น คำร้อง/คำขอ เพื่อมิให้เกิดกรณีปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร เว้นแต่มีเหตุอันสมควรที่ไม่อาจพิจารณาให้แล้ว เสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวได้

๓. การจัดทำคำสั่งทางปกครองให้ครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด กำชับให้ นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่นและผู้มีอำนาจจัดทำคำสั่งทางปกครอง จัดทำคำสั่งทางปกครองให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ หรือกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการโต้แย้งหรือชี้แจงข้อเท็จจริงการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน พ.ศ. ๒๕๕๑ แล้วแต่กรณี ไม่ว่าจะเป็นคำสั่งอนุมัติ อนุญาต ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต ยกเลิกเพิกถอน จำหน่ายรายการ ทางทะเบียน และอื่น ๆ การแจ้งผลดำเนินการให้แก่ผู้ร้องหรือคู่กรณี การแจ้งคู่กรณีให้มีโอกาสโต้แย้ง ชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานก่อนจะมีคำสั่งการแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ การแจ้งขั้นตอนการดำเนินการ หรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ให้ระบุระยะเวลาที่จะอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองตามที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด ไว้ในหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำร้องหรือคำขอ หรือคู่กรณี ให้ชัดเจนด้วย เช่น ให้ยื่นพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือ ให้ยื่นอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อผู้มีอำนาจ ออกคำสั่งทางปกครองภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งโดยระบุข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่อ้างอิงประกอบด้วย เป็นต้น

๔. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และภายใน ระยะเวลาที่กำหนด การรายงานผลให้ความช่วยเหลือ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการไม่เสร็จสิ้น หรือไม่รายงานผลความคืบหน้าให้กรมการปกครองหรือสำนักทะเบียนกลาง ทราบภายในระยะเวลา ที่กำหนด หากมีหนังสือติดตามผลเป็นครั้งที่ ๓ แล้วไม่มีการปฏิบัติหรือไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร สำนักทะเบียนกลางจะพิจารณาจัดส่งเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง

เพื่อเร่งรัดติดตามผลดำเนินการโดยคำนึงถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและประโยชน์ต่อทางราชการ เป็นสำคัญ หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ หรือผู้ร้องมิได้มาติดต่อดำเนินการภายในระยะเวลา ที่กำหนด ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการยุติเรื่องดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง การดำเนินการเรื่องทูลเกล้าทูลกระหม่อม ถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชนและสัญชาติ แต่ไม่ตัดสิทธิผู้ร้องที่มีความประสงค์ขอยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ใหม่ หากผู้ร้องได้นำพยานหลักฐานใหม่มาพิสูจน์ในข้อเท็จจริงดังกล่าวเพิ่มเติม สำหรับกรณี ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการทุจริตทางทะเบียน ให้ถือปฏิบัติตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๖/ว ๓๒๓ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ เรื่อง แนวทางดำเนินการกรณีทุจริตทางทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานทะเบียน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ และบัตรประจำตัวประชาชน จะต้องไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การเรียกรับเงินหรือทรัพย์สิน การรับของขวัญหรือผลประโยชน์ ตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และต้องไม่มีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือบุคคลอื่นโดยทุจริต หากเจ้าหน้าที่ผู้ใด ตำแหน่งใด ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นเหตุให้เกิด ความเสียหายแก่ทางราชการ ซึ่งเป็นความผิดที่มีโทษทั้งทางอาญาและวินัย ขอให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายพิจารณาลงโทษอย่างเด็ดขาด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิรัตน์ พงษ์สิทธิถาวร)
ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

เอกสารแนบ



สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนนิติการงานทะเบียน
โทร. ๐ ๒๗๙๑ ๗๔๕๓
โทรสาร ๐ ๒๗๐๖ ๙๓๐๒

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๗ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้า
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งให้ส่วนราชการและจังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการ
ดำเนินการ การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยเฉพาะการเร่งรัด
ติดตามผลให้ส่วนราชการและจังหวัดเร่งรัดดำเนินการ หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดให้รายงานความคืบหน้า
ให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และกรณีเรื่องที่มีการแจ้งเตือนให้เร่งรัดดำเนินการเป็นพิเศษ นั้น

ปรากฏว่าส่วนราชการและจังหวัดบางแห่งการรายงานผลยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถ
ปลดปล่อยทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ สาเหตุสำคัญ
ประการหนึ่งเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการ/จังหวัดมีการสับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ทำให้งาน
ร้องทุกข์ขาดความต่อเนื่อง และมักใช้เป็นเหตุอ้างว่าค้นหาเรื่องเดิมไม่พบ ประกอบกับผู้บังคับบัญชายังมิได้
ให้ความสำคัญเท่าที่ควร หรือดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ และเป็นเหตุให้
ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนไปยังส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับ
การจัดการเรื่องร้องทุกข์และการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็วและ
บังเกิดผลดีต่อทางราชการ จึงให้ส่วนราชการในสังกัดและจังหวัดถือปฏิบัติดังนี้

๑. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑.๑ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.๒ แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ให้ส่วนราชการ
ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๔ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ สำหรับ
จังหวัดให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

๒. การดำเนินการสะสางเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ให้จังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง รายละเอียดตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสะสางและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของ
จังหวัดให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว โดยเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ที่มีระยะเวลาดำเนินการนานกว่า ๒ ปี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ
ปลดปล่อยทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วรายงานผลให้ทราบทุก ๓๐ วัน

๓. มาตรการเร่งรัดติดตามผล

๒.๑ ให้ส่วนราชการและจังหวัดพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ก็ให้รายงานผลความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบทุก ๓๐ วัน

๒.๒ ให้จังหวัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องทุกข์ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเร่งรัดติดตามในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดทุกครั้ง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อจะได้ทราบจำนวนงานค้างที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และผู้รับมอบงานนั้นสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

๒.๓ หากส่วนราชการหรือจังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดตามข้อ ๒.๑ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือน ๓ ครั้ง เดือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๒๐ วัน เดือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๑๕ วัน เดือนครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๗ วัน และสำเนาเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยประจำเขตรับผิดชอบเพื่อใช้ในการติดตามผลอีกทางหนึ่งด้วย

๒.๔ เมื่อเดือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว ส่วนราชการหรือจังหวัดไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการหรือจังหวัดตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลย ละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป

ทั้งนี้ ในการเตือนดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจะพิจารณาถึงความยากง่ายและความจำเป็นเร่งด่วนของเรื่องที่จะดำเนินการมาประกอบการพิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิเชียร ขวาลิต)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”