

ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัด

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปัจจุบัน การร้องทุกข์/ร้องเรียน ของจังหวัดมีหลายช่องทาง นอกจากจะรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากกระทรวงมหาดไทยไปดำเนินการแล้ว ยังต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ในลักษณะเดียวกันจากกระทรวง ทบวง กรม และองค์กรอิสระอื่น ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย หลายหน่วยงาน อาทิเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) และ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ฯลฯ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล ซึ่งให้จังหวัดจัดตั้งตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ไว้ที่บริเวณหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด จากกรณีดังกล่าว ทำให้ปริมาณการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีจำนวนมาก ขณะเดียวกันอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของจังหวัดมีจำกัด และต้องรับผิดชอบงานด้านอื่นด้วย แต่ในทางนโยบายของรัฐบาลกลับให้ความสำคัญกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชน เป็นเรื่องเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่มีปริมาณมาก เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวให้แก่ประชาชน จึงให้จังหวัดพิจารณาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดแบบบูรณาการดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดคนใดคนหนึ่ง เป็นผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นระบบ ครบวงจร คือ รับผิดชอบงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งงานศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย งานตู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตู้นายกฯ ทักษิณ) และงานจากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

๒. การร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัด ซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัด หลายหน่วยงาน และในกรณีที่จังหวัดเห็นว่า ปริมาณงานการร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดมีปริมาณมาก และมีอัตรากำลังของจังหวัดมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน ก็ให้จังหวัดพิจารณาบูรณาการเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่น โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าว เข้ามาร่วมปฏิบัติงานในลักษณะกลุ่มปฏิบัติ (Taskforce) และมอบหมายให้รับผิดชอบ เรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นการเฉพาะก็สามารถจะแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้

/ ๓. กรณีของการ...

๓. กรณีของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนาน ในขณะที่ผู้ร้องจะไม่ทราบว่า จังหวัดกำลังดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ก็จะนำเรื่องดังกล่าวไปร้องทุกข์/ร้องเรียนยังหน่วยงานอื่น หรือหน่วยเหนือขึ้นไปอีก หรืออาจนำไปสู่การร้องทุกข์/ร้องเรียนกล่าวหาผู้ว่าราชการจังหวัด/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่า ละเลยหรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติหน้าที่ในกรณีดังกล่าว ดังนั้น จึงควรมอบหมายให้กลุ่มปฏิบัติงาน (Taskforce) ดังกล่าว วางระบบการปฏิบัติงาน และแจ้งผลความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการตรวจมหาดไทยทราบทุกระยะด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
เสริมศักดิ์ พงษ์พานิช
(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓