



ที่ มท.0219/ว 349

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม.10200

10 กุมภาพันธ์ 2549

เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง 1. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0219/ว 2293 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2547
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท 0219/ว 4 ลงวันที่ 11 มกราคม 2549

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตารางสรุปรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ
หน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และหน้าบ้านพิษณุโลก จำแนกตามรายจังหวัด

ตามที่ให้ทุกจังหวัดรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา
ผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ทั้งจากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และหน้า
บ้านพิษณุโลก กรุงเทพมหานคร ให้ทราบและได้นำผลการดำเนินการของจังหวัดต่างๆ ประมวลผลใน
ภาพรวมนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 1 ปี 7 เดือน
ปรากฏว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 22,057 เรื่อง ซึ่งจังหวัดต่างๆ สามารถประสานการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียนได้ 14,339 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 65 ยังมีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 7,538 เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ 35 และขอให้จังหวัดให้ความสำคัญที่จะเร่งแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้หมดสิ้นไป
โดยเร็ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ประชาชน
ร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน มีการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว
มีประสิทธิภาพ และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงให้ทุกจังหวัด
ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนตามแนวทาง ดังนี้

1. แยกแยะและตรวจสอบ ให้จังหวัดคัดแยกและตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆ ว่า
เรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกลุ่มประเด็นปัญหาใด อยู่ในความรับผิดชอบของส่วน
ราชการใด ขอให้ส่วนราชการนั้นๆ เร่งประสานการแก้ไขปัญหาพร้อมกับอำเภอหรือองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นแล้วแต่กรณี

2. การชี้แจงตอบข้อมูลแก่ผู้ร้องทันทีเท่าที่ตอบได้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการ
หรือหน่วยงานสามารถชี้แจงหรือตอบให้ผู้ร้องเข้าใจได้ โดยไม่ต้องมีการสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง
ขอให้รีบดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยเร็วในทันที

3. เรื่องที่เกินความสามารถที่จังหวัดจะดำเนินการได้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้อง
แก้ไขโดยส่วนราชการบริหารส่วนกลาง หรือเรื่องที่เกิดความสามารถที่จังหวัดจะดำเนินการได้ ก็ให้
ขอความร่วมมือจากส่วนราชการในส่วนกลางสนับสนุนการแก้ไขปัญหาโดยตรง หรือรายงานให้
กระทรวงมหาดไทยทราบเพื่อประสานกับส่วนราชการดังกล่าวต่อไป

4. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ ให้จังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยมอบหมายให้ รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่กำกับดูแลส่วนราชการที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นประธาน เพื่อประชุมพิจารณาเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว จัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

5. เป้าหมายการดำเนินการ ให้จังหวัดเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ ทั้งจากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และหน้าบ้านพิษณุโลก กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้เหลือไม่เกินร้อยละ 10 ภายในวันที่ 30 กันยายน 2549 โดย

5.1 จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการไม่เกินร้อยละ 10 ของเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด ขอให้เร่งดำเนินการให้ลดลงหรือรักษาระดับคุณภาพในการทำงานให้อยู่ในเป้าหมาย

5.2 จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกินกว่าร้อยละ 10 ของเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด ขอให้เร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/อยู่ระหว่างดำเนินการให้เหลือไม่เกินเป้าหมาย ดังนี้

- ภายในเดือนเมษายน 2549 ร้อยละ 25 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ภายในเดือนมิถุนายน 2549 ร้อยละ 15 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ภายในเดือนกันยายน 2549 ร้อยละ 10 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

กระทรวงมหาดไทยเห็นว่า การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียน เป็นส่วนสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ซึ่งจักต้องตอบสนองต่อข้อ เรียกร้องและความต้องการด้วยความรวดเร็วทันทีที่ได้รับ รวมทั้งแจ้งตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องโดยตรง ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ แจกตอบทางจดหมาย โทรศัพท หรือ ลงไปพบปะเยี่ยมเยียนครอบครัวผู้ร้องที่บ้าน หรือดำเนินการพร้อมคาราวานแก่นจัน โดยการเร่งรัด ดำเนินการในเรื่องดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เช่นเดียวกับงานนโยบายสำคัญ เช่น การดูแลรักษาต้นไม้ การบริหารงบประมาณ การแก้ไขปัญหา ความยากจน ปัญหายาเสพติด เป็นอาทิ ฉะนั้น จึงต้องการผลสัมฤทธิ์และมีการรายงานตรงเวลาและ สม่ำเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยด่วนต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจริต ปัจฉิมนันท์

(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

อาคารธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร 0 2223 2215 , 50994

โทร 0 2222 6838