

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๖๑๔



กระทรวงมหาดไทย

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔

เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓

ตามที่ให้จังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน โดยให้กำชับนายอำเภอ ทุกอำเภอ เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน หากปรากฏว่ามีข่าวเคลื่อนไหวหรือสิ่งบอกเหตุว่าจะเกิดการร้องเรียนและเดินขบวนขึ้น ก็ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้อง กับปัญหาที่ร้องเรียน รวมทั้งนายอำเภอท้องถิ่นเข้าไปรับฟังปัญหาร้องเรียน และพิจารณาคลีคลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยฉับพลันและทันต่อเหตุการณ์ อำนวยหรือปล่อยให้ปัญหาร้องเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนรัฐบาลในที่สุดความละเอียดตามหนังสืออ้างถึง นั้น

ปรากฏว่าหลายจังหวัดได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวนที่เกิดขึ้น อย่างมีประสิทธิภาพสามารถระงับเหตุการณ์ได้โดยฉับพลันอย่างน่าชมเชย แต่ก็มีบางจังหวัดที่ยังขาดความสนใจเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเท่าที่ควร ทำให้ยังมีการยกขบวนเดินทางเข้ากรุงเทพมหานครร้องเรียนรัฐบาลอยู่อีก จนเป็นเหตุให้ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีปรารภเกี่ยวกับเรื่องนี้ในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๒๔ และได้ขอให้กระทรวงมหาดไทยกำชับจังหวัดอีกครั้งหนึ่ง ฉะนั้น เพื่อปฏิบัติตามนโยบาย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีดังกล่าวให้จังหวัดวางแผนทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวนให้รัดกุมมีประสิทธิภาพและให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้กวดขันกำชับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้รีบเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทันทีในวันเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาร้องเรียนโดยด่วนที่สุด

อย่ารอหรือปล่อยทิ้งไว้จนเป็นเหตุให้ปัญหาเรื่องเรียนลูกถามจนถึงขั้นเดินขบวนเป็นอันขาด ทั้งนี้ให้มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกระยะ

๒. โดยที่ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบของทุกกระทรวงทบวงกรมในเขตจังหวัด และอำเภอ ตามประกาศคณะปฏิบัติ ฉบับที่ ๒๑๘ ข้อ ๕๐ และข้อ ๕๗ ฉะนั้น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอควบคุม ติดตาม ดูแล และการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่างๆ ในความรับผิดชอบ อย่าปล่อยให้หัวหน้าส่วนราชการปฏิบัติจัดทำไปโดยไม่ควบคุมโดยใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ หมั่นออกท้องที่เพื่อเยี่ยมเยียนประชาชนโดยมีข้าราชการ สมาชิกสภาจังหวัด หรือผู้นำท้องถิ่นที่สำคัญๆ ที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือร่วมไปด้วย ในการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนทุกครั้ง เมื่อได้ระดับรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาในทันที ไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วประการใด ให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม

๔. กรณีปัญหาเรื่องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัด และจังหวัดได้รวบรวมปัญหาเรื่องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการโดยตรงโดยด่วนที่สุดแล้ว แต่ปรากฏว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวยังไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไข และผู้ร้องเรียนมีปฏิภริยาที่จะเดินขบวนไปกรุงเทพมหานครเพื่อร้องเรียนต่อรัฐมนตรี ให้จังหวัดชี้แจงเจรจากับกลุ่มผู้ร้องเรียน ตั้งตัวแทน ๒-๓ คน เพื่อนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปเสนอต่อกระทรวงเจ้าสังกัดที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยให้จังหวัดเป็นตัวประสานในเรื่องนี้ ในการนี้ให้จังหวัดแจ้งกระทรวงที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าและสำเนาให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง
(ลงชื่อ) พิศาล มูลศาสตรสาทร
(นายพิศาล มูลศาสตรสาทร)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

โทร. ๒๒๒๔๔๔๔, ๒๒๑๔๑๒๑