

ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๕๖๘



กระทรวงมหาดไทย

๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓

เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างทะเบียนเรื่องราร้องทุกข์

ด้วยคณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เรื่อง ราร้องทุกข์ซึ่งมีผู้ร้องเรียน แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องราร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้ ตัดถนนหนทาง ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานือนามัย เป็นต้น

๒. เรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่าใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริต หรือ ถูกข้าราชการกลั่นแกล้งไม่ให้ความเป็นธรรม

เพื่อให้การปฏิบัติกรณีที่มีผู้ยื่นเรื่องราร้องทุกข์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย คณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยจึงได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง งานกรณีมีผู้ยื่นเรื่องราร้องทุกข์ระดับจังหวัดและอำเภอ ว่าควรให้มีการลงสารบบบัญชีเป็น หลักฐานเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ และการติดตามผล ซึ่ง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวง มหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย ฉะนั้น จึงให้จังหวัดและอำเภอปฏิบัติดังนี้ คือ

ระดับจังหวัด

วิธีป้องกันการยื่นเรื่องราร้องทุกข์

เนื่องจากปรากฏว่าขณะนี้ผู้ยื่นเรื่องราร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการ ป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน จึงขอให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวางมาตรการในการป้องกันและกวดขันไม่ให้ ข้าราชการใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริตกลั่นแกล้งหรือไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ราษฎร และ หากข้าราชการผู้ใดมีพฤติการณ์ส่อไปในทางจะทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ราษฎร ก็ให้เรียกตัวมาว่ากล่าวตักเตือน และแนะนำให้ละเว้นการกระทำดังกล่าวเสีย หรือให้ประพฤติ ปฏิบัติในทางที่ถูกต้อง เมื่อตักเตือนแล้วไม่พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นก็ให้แต่งตั้งกรรมการ สอบสวนเพื่อลงโทษอย่างเด็ดขาดต่อไป

๒. วิธีการแก้ไขกรณีที่ราษฎรและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้สร้างถนน ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานือนามัย นั้น จังหวัดควรวางแผนพัฒนาจังหวัดไว้ให้แน่นอนโดยเชิญสมาชิกสภาผู้แทนและผู้นำท้องถิ่นเข้ามาร่วมพิจารณาในการวางแผนพัฒนาจังหวัด ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือปฏิบัติในปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบแผนการดำเนินงานโดยทั่วถึง การวางแผนพัฒนาจังหวัดให้แน่นอนและมีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ล่วงหน้า จะทำให้การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดน้อยลงได้

วิธีการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตอบรับและแจ้งให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ทราบว่า จะดำเนินการ หรือได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไร

๒. ประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้ทราบเรื่อง ถ้าเป็นไปได้ ควรให้ทราบข้อเท็จจริงและการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วด้วย

๓. แจ้งผลการดำเนินการตลอดจนผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์หรือหน่วยที่สอบถามได้ทราบ สำหรับการสืบสวนสอบสวนที่ยังไม่ทราบ ควรแจ้งผลระหว่างดำเนินการให้ทราบอย่างน้อยเดือนละครั้ง

วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน

เพื่อความสะดวกในการติดตามผลการเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนตลอดจนตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้จัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์โดยให้มีรายการดังตัวอย่างที่ส่งมาพร้อมนี้ เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อจังหวัดโดยตรง หรือส่วนราชการต่าง ๆ ส่งมาให้จังหวัดดำเนินการ หรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีผู้ยื่นต่อทางอำเภอ และทางอำเภอได้ทำการสืบสวนสอบสวนแจ้งผลให้จังหวัดทราบให้นำลงทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๒. ให้จำจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการลงรายการในทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรื่อง ตลอดจนการติดตามเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนของผู้รับผิดชอบตามระเบียบของทางราชการ และเป็นเจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนและสั่งการให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม หากเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอ โดยเฉพาะการร้องทุกข์กล่าวโทษนายอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ระดับอำเภอ

การดำเนินการในระดับอำเภอนั้น ให้อำเภอพิจารณาดำเนินการเช่นเดียวกับระดับจังหวัด การจัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ให้อยู่ในความรับผิดชอบของปลัดอำเภอโท (ฝ่ายปกครอง) และถ้าหากมีการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอที่อยู่ใต้การปกครอง บังคับบัญชาของนายอำเภอ ให้นายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) ชะลอ วนะภูมิ

(นายชลอ วนะภูมิ)

รองปลัดกระทรวง สังกัดราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

วน.