



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ก.พร. โทร. 0-2241-9013 ภายใน 1251

ที่ มท 0812 /ว 904 วันที่ 29 มิถุนายน 2547

เรื่อง แนวทางปฏิบัติตามมาตรา 38 แห่ง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

เรียน ผู้บริหารหน่วยงานในสังกัด และท้องถิ่นจังหวัด ทุกจังหวัด

ด้วย มท.แจ้งให้ส่วนราชการในสังกัด ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ภายในเงื่อนไขเวลาตามที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้หารือสำนักงาน ก.พร. เรื่องแนวทางการปฏิบัติตามมาตรา 38 แห่ง พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งสำนักงาน ก.พร. ได้ตอบข้อหารือดังกล่าวแล้ว สรุปได้ดังนี้

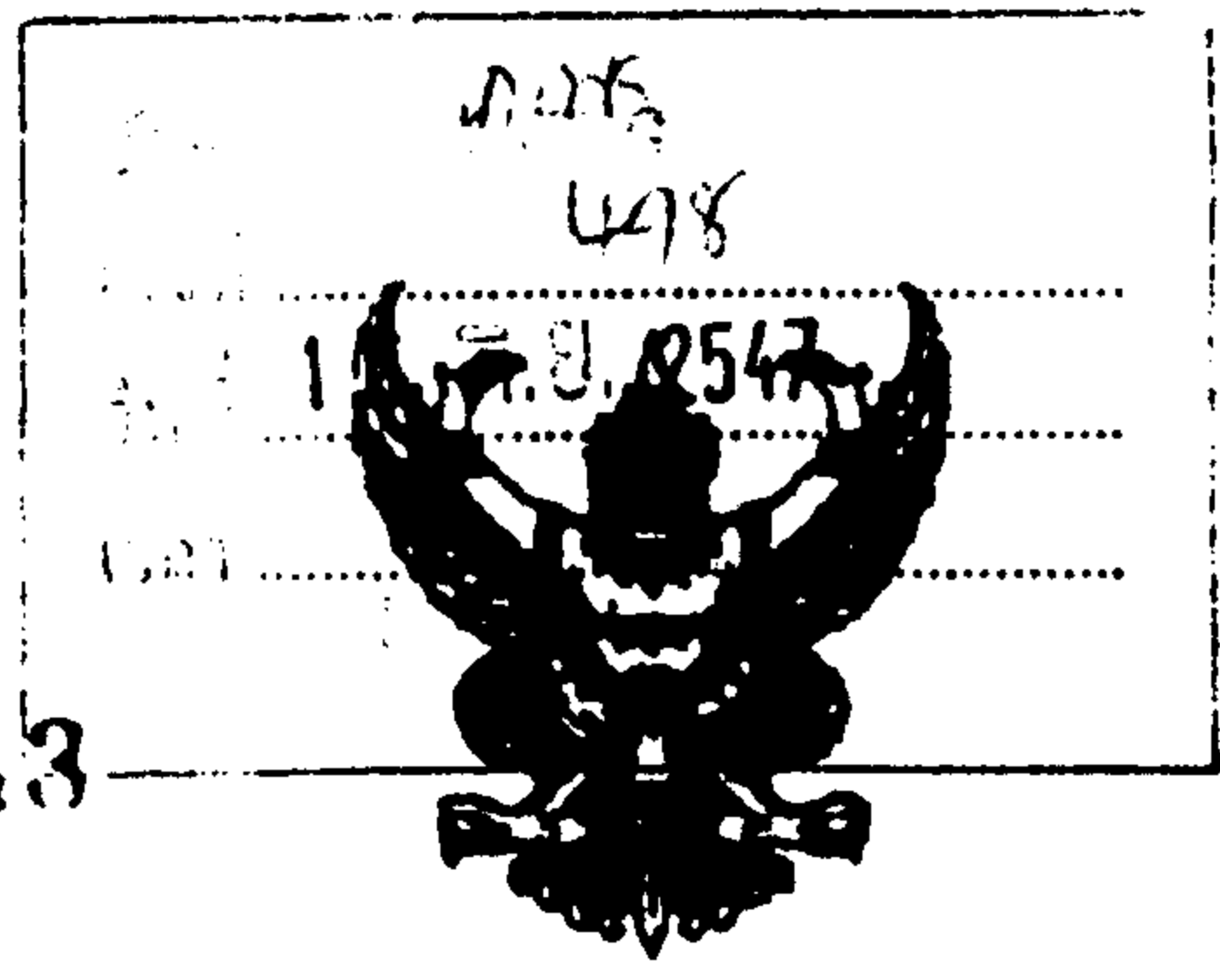
1. กรณีที่มีการร้องเรียนส่วนราชการผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนจะต้องแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในระยะเวลา สิบห้าวัน
2. หากส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนไม่อาจดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ส่วนราชการที่ถูกร้องเรียนจะต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและแจ้งให้สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบล่วงหน้า รายละเอียดปรากฏตามหนังสือ มท. ที่ 0218/ว 1843 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2547 ที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

(นายชุมพร พลรักษ์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น



กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เลขรับ.....
วันที่ ๑๑ ส.ย. 2547
เวลา.....น.

ที่ มท 0218/ว 1843

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. 10200

1 มิถุนายน 2547

เรื่อง แนวทางปฏิบัติตามมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด ผู้บริหารส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0104.32/ว 531 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2547

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานขอความร่วมมือให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนภายในเงื่อนไขเวลาที่สำนักนายกรัฐมนตรีได้หารือสำนักงาน ก.พ.ร. เรื่อง แนวทางปฏิบัติตามมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตอบข้อหารือดังกล่าวแล้ว ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว จึงให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนภายในเงื่อนไขเวลาที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตอบข้อหารือดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)
รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร
โทร. มท 50252, 0-2622-0960



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๑

| |
|------------------------|
| กลุ่มงานพัฒนาการบริการ |
| วันที่ 287 |
| วันที่ 13 พ.ค. 2547 |
| เวลา |

| |
|--------------------------------------|
| สำนักนายกรัฐมนตรี |
| ทำเนียบรัฐบาล ถนนวิภาวดีรังสิต ๑๐๓๐๐ |
| กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ |
| วันที่ 13 พ.ค. 2547 |
| เลขรับ 24639 |
| เวลา |

๑๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗

เรื่อง แนวทางปฏิบัติตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ นร ๑๒๐๕/๑๑๕๙ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๔๗ จำนวน ๓ แผ่น

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี ได้หารือสำนักงาน ก.พ.ร. เรื่องแนวทางปฏิบัติตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กรณีเกี่ยวกับเงื่อนไขในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตอบข้อหารือดังกล่าวแล้ว ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ สำนักนายกรัฐมนตรี ใคร่ขอความร่วมมือส่วนราชการนี้ ประสานหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในเงื่อนไขตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตอบข้อหารือดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายกำพล แกล้วทนงค์)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E-mail : psc@opm.go.th

โทร ๐-๒๒๔๐-๗๑๗๗ โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๔๓๕๘



ที่ นร ๑๒๐๕/๑๑๕๙

| | |
|-------------|---------------|
| เลขรับ..... | ๑๗๘๔๑ |
| วันที่..... | 30 เม.ย. 25๕7 |
| เวลา..... | 15.53 น. |

สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

เมษายน ๒๕๕๗

เรื่อง ทारीแนวทางปฏิบัติตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๕๓๐๕ ลงวันที่
๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ทारीเกี่ยวกับความสอดคล้องของการดำเนินการ
พิจารณาเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กับบทบัญญัติตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ รวม ๔ ประการ ดังนี้

๑. กรณีที่ศูนย์บริการประชาชนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน
ว่าได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ผลเป็นประการใดจะแจ้งให้
ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป กรณีนี้จะถือว่าสอดคล้องกับบทบัญญัติของมาตรา ๓๘
แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
หรือไม่

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่ซับซ้อน มีขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา
หลายขั้นตอน และมีหน่วยงานเกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ หลายหน่วยงานจึงเป็นการยาก
ที่กำหนดเวลา ที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมได้ กรณีนี้
จะขัดกับมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หรือไม่

๓. แนวทางปฏิบัติที่ศูนย์บริการประชาชนกำหนดไว้แล้ว สมควร
ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย
หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หรือไม่

๔. กรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๓๘ แห่ง
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
สำนักงาน ก.พ.ร. มีมาตรการในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมอย่างไร หรือไม่

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำเรื่องดังกล่าวเสนอ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการตีความ และวินิจฉัยปัญหากฎหมายในการบริหารราชการแผ่นดิน พิจารณาในการประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๔๗ เมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๔๗ แล้ว มีความเห็น ดังนี้

ข้อหารือ ๑ เห็นว่า การดำเนินการตามที่ศูนย์บริการประชาชนหารือใน ข้อ ๑ นั้น เป็นการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องตามบทบัญญัติของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังนั้น ศูนย์บริการ ประชาชนควรดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑.) ศูนย์บริการประชาชนจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ภายในสิบห้าวัน หากเห็นว่าไม่อาจแจ้งได้ภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ จะต้องกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบล่วงหน้า ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ประกอบมาตรา ๓๗

๒.) ศูนย์บริการประชาชนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบภายในสิบห้าวัน หากหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนไม่อาจดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะต้อง กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบล่วงหน้า ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ประกอบมาตรา ๓๗

ข้อหารือ ๒ เห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนควรจะได้มีหนังสือถึง ทุกกระทรวง ทบวง กรม เพื่อสอบถามส่วนราชการต่าง ๆ ว่า ตามที่มาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้แก่ประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันทราบภายในสิบห้าวัน นั้น จะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ก็ให้ส่วนราชการต่าง ๆ นั้น กำหนดระยะเวลาที่จะสามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ พร้อมทั้งแจ้งให้ศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบล่วงหน้าเพื่อศูนย์บริการประชาชน จะได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวไว้ และหากในภายหน้ามีประชาชนร้องเรียนมา ศูนย์บริการประชาชนก็สามารถแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นได้ ว่าได้ส่ง เรื่องร้องเรียนไปให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องแล้ว และส่วนราชการดังกล่าวมีหลักเกณฑ์ว่า

/จะต้องใช้เวลาดำเนินการ...

จะต้องใช้เวลาดำเนินการในเรื่องนั้นเป็นระยะเวลาเท่าใด ซึ่งศูนย์บริการประชาชนจะติดตามเพื่อแจ้งผลให้ทราบต่อไป และเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้ว หากยังไม่ได้รับแจ้งผล ก็อยู่ในหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนที่จะต้องติดตามเรื่องต่อไป

ข้อหารือ ๓ เห็นว่า แนวทางปฏิบัติที่ศูนย์บริการประชาชนกำหนดไว้แล้วนั้น ควรจะต้องดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องกับหลักการตามที่ได้ตอบไว้ในข้อหารือ ๑ ข้อ ๑) และ ๒) ข้างต้น

ข้อหารือ ๔ เห็นว่า หากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตรวจสอบพบว่าการดำเนินการของส่วนราชการใดไม่เป็นไปตามกำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แล้ว ขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ เพื่อสำนักงาน ก.พ.ร. จะได้พิจารณาดำเนินการเป็นรายกรณี ๆ ไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายทศพร ศิริสัมพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โทร. ๐ ๒๓๕๖๙๙๔๔, ๐ ๒๓๕๖๙๙๔๒

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑๘๑๖๙