

ความมาก

ที่ มท 0205.3/ว 3032



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. 10200

๘ กันยายน 2547

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการและ
การแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ความมาก ที่ มท 0205.3/ว 2904 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2547

ตามหนังสือที่อ้างถึง ปรากฏว่า ได้มีปัญหาในการดำเนินงานเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน
ตามคำสั่งการของกระทรวงมหาดไทยหลายประการ ซึ่งได้พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว จึงให้
ส่วนราชการ และจังหวัด ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1. กรณีการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปัญหาที่พบ หลายหน่วยงาน/จังหวัด ให้หน่วยงานในสังกัด หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ
เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่หน่วยงาน/จังหวัด ไม่เสนอความเห็นประกอบเรื่องไปยังกระทรวงมหาดไทย
เป็นเพียงการรวบรวมเอกสารส่งไปเท่านั้น และหลายแห่งจะใช้หนังสือประทับตรา แทนการลงชื่อในการ
ส่งเอกสารนั้น ๆ

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้หน่วยงาน/จังหวัด เสนอความเห็นประกอบการพิจารณาไปยัง
กระทรวงมหาดไทย ทุกครั้ง และควรใช้หนังสือภายนอกหรือบันทึกข้อความแทนการใช้หนังสือประทับตรา

2. กรณีการเร่งรัดติดตามผลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปัญหาที่พบ ส่วนราชการ/จังหวัด ไม่รายงานผลการดำเนินงานตามกำหนดเวลา
ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้ส่วนราชการ/จังหวัด เร่งรัดดำเนินการ หากไม่แล้วเสร็จภายใน
กำหนดขอให้รายงานความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

3. กรณีการเตือนให้รายงานผลการดำเนินงาน

ปัญหาที่พบ บางส่วนราชการ/จังหวัด ไม่สนใจกับการเตือนให้รายงานผลการ
ดำเนินการ (บางจังหวัดเตือนถึง 6 ครั้ง)

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้ส่วนราชการ/จังหวัด เร่งรัดการดำเนินการในเรื่องที่มีการเตือน
เป็นพิเศษ แต่การแจ้งเตือนนั้นจะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่จะดำเนินการเพื่อประกอบการ
พิจารณาด้วย และหากปรากฏว่า เป็นเรื่องปกติธรรมดา ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนด

/ ระยะเวลา...

ระยะเวลาดังกล่าว แต่ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันควร หรือไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ หรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ และได้มีการแจ้งเตือนถึง 3 ครั้ง หน่วยงาน/จังหวัดควรจะพิจารณาสมรรถภาพเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามควรแก่กรณีด้วย

อนึ่ง กระทรวงมหาดไทยทราบว่า ในขณะนี้เรื่องราวการร้องทุกข์/ร้องเรียนมีเป็นจำนวนมาก เป็นภาระของส่วนราชการและจังหวัด แต่เนื่องจากเป็นกรณีความเดือดร้อนของประชาชนและเป็นนโยบายที่สำคัญของนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ท.ดร. ทักษิณ ชินวัตร) และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายโกศล พลกุล) ดังนั้น จึงขอให้ทุกส่วนราชการและจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นกรณีพิเศษ สำหรับจังหวัดให้ตั้งคณะกลุ่มปฏิบัติงาน (Task force) จากหลายๆ หน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ตามนัยหนังสือที่อ้างถึงก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ



(นายชัยฉุกย์ คิชสูอานาง)
รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร 0 2221 1133