



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอิษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๕๙๒ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๐
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๕๙๒ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๐
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๔๓ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และ
ร้องเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ เพื่อเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความละเอียด
ตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนได้รับความเดือดร้อน และได้ขอความช่วยเหลือจาก
ทางราชการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินชีวิต
การถูกกลั่นแกล้ง ถูกรังแก หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อ
ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
ให้ได้ผลอย่างจริงจัง จึงให้ทุกส่วนราชการ และทุกจังหวัดถือปฏิบัติตามนัยหนังสือกระทรวง
มหาดไทย ตามอ้างถึง ๑-๓ อย่างเคร่งครัด โดยให้ถือว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
เป็นเรื่องสำคัญที่หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานและผู้ว่าราชการจังหวัด จะต้องเอาใจใส่
ดูแลอย่างใกล้ชิด จริงจัง ต่อเนื่องให้ได้ข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด และรายงานให้กระทรวง
มหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชนะศักดิ์ ยูบูรณ์
(นายชนะศักดิ์ ยูบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓