



ที่ มท ๐๒๐๔.๓/ว ๐๔๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนรัชฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก และเท่าที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เวลาในการดำเนินการจนเป็นที่ยุตินานเกินควร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีบัญชาว่า เพื่อเป็นการจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ และให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลปัญหาดังกล่าวมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนรายใดใช้เวลาในการพิจารณาตั้งแต่ ๓ เดือนขึ้นไป แล้วยังไม่เสร็จสิ้น (ยกเว้นเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือต้องใช้เงินงบประมาณในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน) ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้าที่ไม่อาจพิจารณาให้เป็นที่ยุติมาให้ทราบ และหากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบละเลยขาดการเอาใจใส่ดูแลก็ให้พิจารณาข้อบกพร่องตามควรแก่กรณี

๒. เรื่องร้องเรียนรายใดที่ได้เดือนขอทราบผลการดำเนินการครบ ๓ ครั้ง แล้วยังไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้า ให้พิจารณาข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีทุกรายโดยทันที พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์

(นายสวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์)

รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓