

ด่วนมาก  
ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๐๖๔



กระทรวงมหาดไทย  
ถนนอักษะทางค์ กท ๑๐๒๐๐

๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด ผู้ว่าราชการจังหวัด  
ทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๑๙๗ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน  
๒๕๓๕
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๔๑๖ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม  
๒๕๓๕
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๙/ว ๒๕๑ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๖

ตามที่ได้สั่งการให้ส่วนราชการ จังหวัดและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติตาม  
แนวทางตลอดจนมาตรการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและ  
ช่วยเหลือราษฎรซึ่งได้รับความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ นั้น

จากการตรวจสอบสถิติและข้อมูลประกอบปรากฏว่า เรื่องที่ได้สั่งการให้ดำเนินการ  
ดังกล่าว หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบหลายหน่วยงานมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและ  
ทันทั่วถึง ทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกินประสิทธิผล  
อย่างแท้จริง

จึงให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและจังหวัด กำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
ให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่ได้เคยสั่งการไว้แล้วอย่างเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชัยวัฒน์ หุตะเจริญ  
(นายชัยวัฒน์ หุตะเจริญ)

รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง  
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์  
โทร. ๒๒๑๑๑๓๓  
โทรสาร ๒๒๒๑๔๑๒