

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๑๓๐๙/ว ๑๕๕๕



กระทรวงมหาดไทย

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๒๓

เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินชบวน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้ปรากฏในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยราชการต่าง ๆ เนื่องจากปรากฏว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็จะมีการเดินชบวนมาร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาลอยู่เสมอ จึงได้ตั้งข้อสังเกตในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินชบวนว่า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องควรเข้าไปเผชิญปัญหาและพิจารณาแก้ไขในทันที มิใช่รอให้ปัญหาทุกอย่างมาหาหรือเดินชบวนมาร้องเรียน

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาการร้องเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินชบวนไปร้องเรียนยังส่วนกลาง หรือร้องเรียนต่อรัฐบาล จึงขอให้จังหวัดเพิ่มความสนใจปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในจังหวัดโดยใกล้ชิดเป็นพิเศษ พร้อมทั้งกำชับนายอำเภอ ทุกอำเภอ ให้เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน และหากปรากฏว่ามีชาวเคลื่อนไหวนหรือสิ่งบอกเหตุว่าจะเกิดการร้องเรียนและเดินชบวนขึ้น ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ร้องเรียนรวมทั้งนายอำเภอท้องที่เข้าไปรับฟังปัญหาร้องเรียน และพิจารณาคล้คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยฉับพลันและทันต่อเหตุการณ์ อย่างรวดเร็วหรือปล่อยให้อปัญหาหรือเดินชบวนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินชบวนมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานครเพื่อร้องเรียนรัฐบาลในที่สุด

ในกรณีปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกิดอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัดขอให้รวบรวมปัญหาร้องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องทราบโดยตรงโดยด่วนที่สุด เพื่อหารือรัฐบาลพิจารณาช่วยยุดิแนวทางในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในทันทีต่อไป ในการนี้ขอ

ให้รับรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ เพื่อจะได้ประสานงานกระทรวง ทบวง กรม ที่
เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง
(ลงชื่อ) ดำรง สุนทรสารทูล
(นายดำรง สุนทรสารทูล)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง โทร. ๒๒๒๙๔๔๔