



คู่มือ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



จัดทำโดย

ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม

คำนำ

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรมและต้องการความช่วยเหลือ เป็นภารกิจที่สำคัญที่กรมที่ดินจะต้อง ดำเนินการ อีกทั้งเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในด้านจริยธรรม ธรรมมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบที่เป็นวาระแห่งชาติ โดยกรมที่ดินจะเป็นผู้ประสาน หน่วยงานหรือจังหวัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมที่ดิน เป็นไปตามแนวทางเดียวกันและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องมาจัดทำเป็นหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ของผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงมหาดไทย

ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานเลขานุการกรม
มีนาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

ส่วนที่ ๑	บททั่วไป	หน้า
	- ความหมาย	๑ - ๔
	- ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ กรมที่ดิน	๕ - ๘
ส่วนที่ ๒	ระเบียบ คำสั่ง หนังสือสั่งการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์	
	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๙ - ๑๘
	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘	๑๙ - ๒๓
	- กฎ ก.พ.ค ว่าด้วยการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑	๒๔ - ๔๔
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ	๔๕ - ๔๖
	- หนังสือสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๑๐๑/๖๐๐๑ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๐ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ	๔๗
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔๘
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔๙ - ๕๐
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๘๘๐ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา	๕๑
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา	๕๒ - ๕๓
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย	๕๔ - ๕๕
	- หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย	๕๖ - ๕๘
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา	๕๙
	- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๗๖ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย	๖๐ - ๖๑

- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ๖๒ - ๖๔
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๘๘ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด ๖๕
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ๖๖
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน ๖๗
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ ๖๘
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ๖๙ - ๗๑
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ว่ากระทำผิดวินัย ๗๒ - ๗๓
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ว่ากระทำผิดวินัย ๗๔ - ๗๖
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ว่ากระทำผิดวินัย ๗๗ - ๗๙
- หนังสือสำนักงาน ก.พ ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑ เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน ๘๐ - ๘๑
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ ๘๒
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑ เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน ๘๓

- หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐ เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน ๘๔
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษ ข้าราชการ ๘๕
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ๘๖
- หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๙๕๐ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๒๕ เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ๘๗ - ๘๘
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙/ว ๖๑๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน ๘๙ - ๙๐
- หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓ เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์ ๙๑ - ๙๓
- หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว ๙๕๘๑ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติ ๙๔ - ๙๕
- หนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๐๑.๒/ว ๓๓๔๑๑ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการลงนามในหนังสือราชการ ๙๖ - ๙๗
- หนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ที่ มท ๐๕๐๑.๓/๕๘๙ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๔๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ๙๘
- หนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ๙๙
- หนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ที่ มท ๐๗๐๑.๒/๒๙๑๑ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๕ เรื่อง การกำหนดรูปแบบ ระบบ ขั้นตอน และวิธีการควบคุม การปฏิบัติงาน ๑๐๐ - ๑๐๑
- หนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ที่ มท ๐๖๐๑/๔๕๑ ลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๓๙ เรื่อง การรายงานผลการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ๑๐๒
- หนังสือสำนักงานเลขานุการกรม ที่ มท ๐๖๐๑/๒๗๙ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๓๖ เรื่อง การประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ๑๐๓ - ๑๐๔
- หนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๖๐๑/ว ๐๔๘๙๕ ลงวันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๕ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการ ๑๐๕ - ๑๐๖

ส่วนที่ ๑
บททั่วไป

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการ ของส่วนราชการ นั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการ ร้องทุกข์ ร้องเรียน สามารถเป็นเครื่องชี้วัดได้อย่างหนึ่ง กรมที่ดินเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบงาน โดยมีบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๔๕ ดังนี้ ๑) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมาย ว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมาย ว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ๒) ดำเนินการด้านกฎหมาย ตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมาย ว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ๓) จัดทำและประสานแผนงาน ของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัดและดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติและ ประมวลผล ๔) พัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดิน ๕) ปฏิบัติการ อื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรี มอบหมาย ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่อาจเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนก็ได้ ดังนั้น การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จึงเป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของกรมที่ดิน

(๑) ความหมายและการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้นจึง แบ่งแยกพิจารณา ความหมายของคำว่า “เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

- เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของข้าราชการ หมายถึงเรื่องราวก่อนที่ข้าราชการเป็น ผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

- เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวก่อนที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือ สาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อ หรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

(๒) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้นำบทบัญญัติในหมวด ๓ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ในพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่อง สิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์มาปรับใช้โดยอนุโลม ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

(๒.๑) ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์

(๒.๑.๑) มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับได้ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๒.๑.๑.๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒.๑.๑.๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๒.๑.๒) มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

- เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

- เรื่องที่ยังมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน หรือเสียหายครบขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้

- เรื่องที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการพบพยานหลักฐานใหม่

- เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ละทิ้งการร้องทุกข์

- เรื่องที่ขาดอายุความการร้องทุกข์

อย่างไรก็ตาม หลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นเพียงหลักการกว้าง ๆ ที่นำไปปรับใช้โดยอนุโลมเท่านั้น ทั้งนี้เพราะได้พิจารณาเห็นว่าภารกิจของกระทรวงมหาดไทยมีอย่างกว้างขวาง ดังนั้น คำร้องทุกข์ ร้องเรียนต่าง ๆ ที่ส่งไปยังกระทรวงมหาดไทย จึงได้รับการพิจารณาในทุกเรื่อง ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้มากที่สุด และให้คำร้องทุกข์ ร้องเรียนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

(๒.๑.๓) **มาตรา ๒๑** ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์

ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น

จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ด้วย

(๒.๒) **การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน**

(๒.๒.๑) **มาตรา ๒๒** การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

- ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ ร้องเรียน

- ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนทางไปรษณีย์

(๒.๒.๒) **มาตรา ๒๓** การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต้องกระทำภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รู้ หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือนับแต่วันที่ผู้ร้องทุกข์ได้มีหนังสือร้องขอต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด และไม่ได้รับหนังสือชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยมีเหตุผลอันสมควรแล้วแต่กรณี

(๓) **ส่วนราชการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ประกอบด้วย**

ในกรุงเทพมหานคร

- สำนักราชเลขาธิการ
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- สำนักเลขาธิการรัฐสภา
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
- กระทรวง ทบวง กรม
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

- ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย
- หน่วยงานราชการต่าง ๆ
- การมาร้องเรียนด้วยตนเอง

ฯลฯ

จังหวัดอื่น ๆ

- ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ / ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ
- หัวหน้าส่วนราชการ
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ฯลฯ

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ กรมที่ดิน

กรมที่ดินรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จาก

๑. บุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคล
๒. หน่วยงานราชการต่าง ๆ

ขั้นตอนการดำเนินการ

กรณีรับเรื่องจากบุคคลทั่วไปหรือนิติบุคคล

๑. เจ้าหน้าที่เสนอความเห็นต่ออธิบดีเพื่อสั่งการดังนี้
 - กรณีมีข้อมูลชัดเจนว่าเป็นเรื่อง/ประเด็นใด เกี่ยวข้องกับสำนัก/กองใด ให้ส่งสำนัก/กองเจ้าของเรื่อง ภายใน ๓ วันทำการ
 - กรณีมีข้อมูลไม่ชัดเจน ให้ส่งจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ
๒. สำนักงานเลขานุการกรมแจ้งผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน โดยทำเป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ และให้สำนัก/กองเจ้าของเรื่อง จังหวัด แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ โดยขอให้แจ้งเป็นระยะอย่างน้อยทุก ๓๐ วัน หรือตามความเหมาะสมเป็นกรณี ๆ ไป
๓. สำนัก/กองเจ้าของเรื่องพิจารณาเสนออธิบดีสั่งการหรือขอให้จังหวัดสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน ๗ วัน
๔. กรณีให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นที่ยุติภายในกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เสร็จแล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ และรายงานผลให้กรมที่ดินทราบด้วย
๕. หลังจากจังหวัดสอบสวนดำเนินการเสร็จและรายงานผลการพิจารณาให้กรมที่ดิน (สำนักงานเลขานุการกรม, สำนัก/กอง) ทราบแล้ว เจ้าของเรื่องต้องพิจารณาเสนออธิบดี ภายใน ๓๐ วัน ทั้งนี้ยกเว้น สำนักจัดการที่ดินของรัฐ สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ ที่มีลักษณะงานมีปัญหายุ่งยากซับซ้อน ให้ใช้เวลาพิจารณาเสนออธิบดี ภายใน ๔๕ วัน และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ (กรณีสำนัก/กอง รับเรื่องจากสำนักงานเลขานุการกรมครั้งแรก ให้สำเนาแจ้งสำนักงานเลขานุการกรมเพื่อจำหน่ายบัญชีด้วย)
๖. ถ้าข้อเท็จจริงที่จังหวัดยังไม่ยุติและเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในกรมที่ดิน
 - ส่งสำนัก/กอง ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการต่อไป
 - ส่งผู้ตรวจราชการกรมที่ดินเพื่อตรวจสอบและสับรับฟังตามบัญชาของอธิบดี
๗. การพิจารณาข้อหาหรือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ให้ใช้ระยะเวลาภายใน ๓๐ วัน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เว้นแต่เรื่องใดมีปัญหายุ่งยากซับซ้อนให้ใช้ระยะเวลามากกว่านั้นได้
๘. การกำหนดชั้นความเร็วของหนังสือราชการให้ถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ

/ กรณี...

กรณีรับเรื่องจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ

๑. เจ้าหน้าที่เสนอความเห็นต่ออธิบดีเพื่อสั่งการดังนี้

- กรณีมีข้อมูลชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับสำนัก/กองใด ให้ส่งสำนัก/กองเจ้าของเรื่อง ภายใน ๓ วันทำการ
- กรณีมีข้อมูลไม่ชัดเจนให้ส่งจังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ

๒. การแจ้งหน่วยงานให้ทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

๒.๑ กรณีส่งสำนัก/กองเจ้าของเรื่อง

- สำนักงานเลขาธิการกรมแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน หากหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมที่ดินดำเนินการระบุให้แจ้งผู้ร้องทราบ (ทำเป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ) โดยไม่ต้องแจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบ

- สำนัก/กองเจ้าของเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบด้วย หากหน่วยงานนั้น ๆ ระบุให้แจ้งโดยขอให้แจ้งเป็นระยะอย่างน้อยทุก ๓๐ วัน หรือตามความเหมาะสมเป็นกรณีไป

๒.๒ กรณีส่งจังหวัดดำเนินการ

- สำนักงานเลขาธิการกรมแจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้กรมที่ดินดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน (ทำเป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ) ตามที่หน่วยงานนั้น ๆ ระบุให้แจ้ง (กรณีร้องเรียนผ่านกระทรวงมหาดไทย ไม่ต้องแจ้งให้กระทรวงมหาดไทยทราบ จนกว่าจะดำเนินการเรื่องยุติแล้ว ตามบันทึกสำนักงานเลขาธิการกรม ที่ มท ๐๖๐๑/๔๕๑ ลงวันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๓๙ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน)

- จังหวัดแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ หากหน่วยงานนั้น ๆ ระบุให้แจ้ง และรายงานผลการดำเนินการให้กรมที่ดินทราบ เพื่อกรมที่ดินจะได้แจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบต่อไป

๓. สำนัก / กองเจ้าของเรื่องพิจารณาเสนออธิบดีสั่งการให้จังหวัดสอบสวนข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายใน ๗ วัน

๔. กรณีให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นที่ยุติภายในกำหนด ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ และรายงานผลให้กรมที่ดินทราบ เพื่อจะได้แจ้งให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ ทราบ (กรณีร้องผ่านกระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่ระบุว่าให้แจ้งผู้ร้องทราบโดยตรงต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบด้วย)

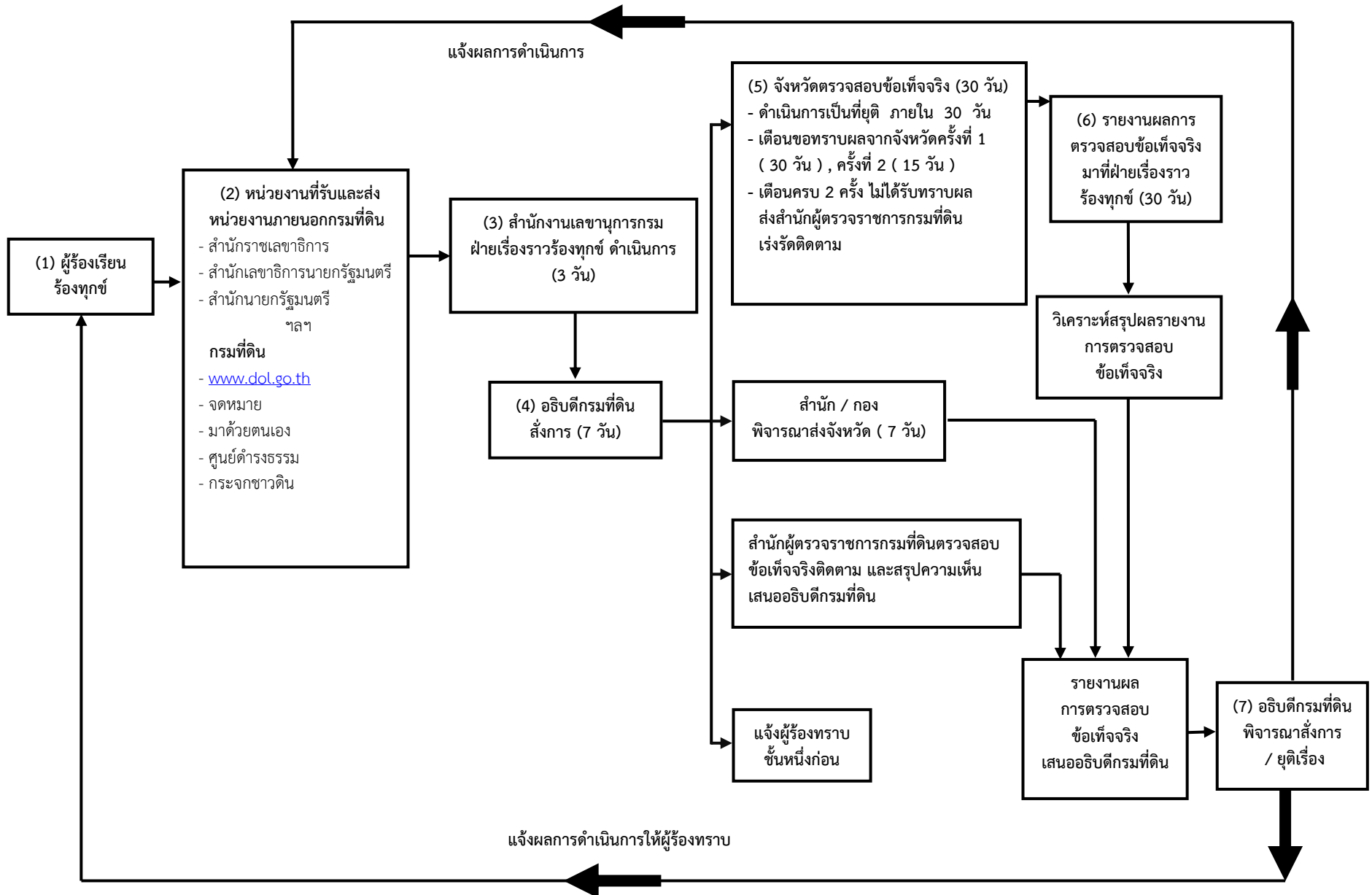
๕. หลังจากจังหวัดสอบสวนดำเนินการเสร็จและรายงานผลการพิจารณาให้กรมที่ดิน (สล., สำนัก/กอง) ทราบแล้ว เจ้าของเรื่องต้องพิจารณาเสนออธิบดี ภายใน ๓๐ วัน ทั้งนี้ยกเว้นสำนักจัดการที่ดินของรัฐ สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญที่ลักษณะงานมีปัญหายุ่งยากซับซ้อน ให้ใช้เวลาพิจารณาเสนออธิบดี ภายใน ๔๕ วัน และแจ้งให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

(กรณีสำนัก/กอง รับเรื่องจากสำนักงานเลขาธิการกรมครั้งแรก ให้สำเนาแจ้งสำนักงานเลขาธิการกรมเพื่อจำหน่ายบัญชีด้วย)

/ ๖. ถ้าข้อเท็จจริง...

๖. ถ้าข้อเท็จจริงที่จังหวัดยังไม่ยุติและเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในกรมที่ดิน
 - ส่งสำนัก/กอง ที่มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการต่อไป
 - ส่งผู้ตรวจราชการกรมที่ดินเพื่อตรวจสอบและสดับรับฟังตามบัญชาของอธิบดี
๗. การพิจารณาข้อหารือ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาต่าง ๆ ให้ใช้ระยะเวลา ภายใน ๓๐ วัน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เว้นแต่เรื่องใดมีปัญหายุ่งยากซับซ้อน ให้ใช้ระยะเวลามากกว่านั้นได้
๘. การกำหนดชั้นความเร็วของหนังสือราชการให้ถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ

แผนผังการทำงานของกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์



ส่วนที่ ๒

คำสั่ง หนังสือสั่งการ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นที่ไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการตามกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์และนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๓ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนวยการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นกรมมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานของรัฐและประชาชน รวมตลอดทั้งเป็นแนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการของรัฐอย่างกว้างขวาง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธี ประชาพิจารณ์ พ.ศ. ๒๕๓๕

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“โครงการของรัฐ” หมายความว่า การดำเนินโครงการของหน่วยงานของรัฐอันเป็นการพัฒนา เศรษฐกิจหรือสังคม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐหรือโดยวิธีการให้สัมปทานหรือ อนุญาตให้บุคคลอื่นทำ ทั้งนี้ บรรดาที่มีผลกระทบอย่างกว้างขวางต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย วิถีชีวิต หรือส่วนได้เสียเกี่ยวกับชุมชนท้องถิ่น

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นใดของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ซึ่งอาจได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายโดยตรงจาก การดำเนินงานตามโครงการของรัฐ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีว่าการกระทรวง และให้หมายรวมถึงนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่เป็นผู้บังคับบัญชาของสำนักนายกรัฐมนตรีและส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรมซึ่งไม่สังกัด สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง

ข้อ ๕ ก่อนเริ่มดำเนินการโครงการของรัฐ หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลตามข้อ ๓ ให้ประชาชนทราบ และจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีตามข้อ ๔ ด้วยก็ได้

หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการของรัฐที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อประชาชน เป็นส่วนรวมต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีตามข้อ ๔ ก่อนเริ่มดำเนินการ

ข้อ ๖ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐมิได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนเริ่มดำเนินการโครงการของรัฐตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง เมื่อผู้มีส่วนได้เสียร้องขอ รัฐมนตรีสำหรับราชการ ส่วนกลาง ผู้ว่าราชการจังหวัดสำหรับราชการส่วนภูมิภาคหรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครสำหรับราชการของกรุงเทพมหานคร จะสั่งหน่วยงานของรัฐให้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเร็ว

ข้อ ๗ ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของรัฐที่หน่วยงานของรัฐต้องเผยแพร่แก่ประชาชนอย่างน้อย ต้องประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- (๑) เหตุผลความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของโครงการ
- (๒) สาระสำคัญของโครงการ
- (๓) ผู้ดำเนินการ
- (๔) สถานที่ที่จะดำเนินการ
- (๕) ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ
- (๖) ผลผลิตและผลลัพธ์ของโครงการ
- (๗) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนที่อยู่อาศัยหรือประกอบอาชีพอยู่ในสถานที่ที่จะดำเนินโครงการและพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนทั่วไป รวมทั้งมาตรการป้องกัน แก้ไข หรือเยียวยา ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบดังกล่าว

(๘) ประมาณการค่าใช้จ่าย ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐจะเป็นผู้ดำเนินโครงการของรัฐเอง ให้ระบุที่มาของเงินที่จะนำมาใช้จ่ายในการดำเนินโครงการนั้นด้วย

ให้หน่วยงานของรัฐประกาศข้อมูลที่ต้องเผยแพร่แก่ประชาชนตามวรรคหนึ่งในระบบ เครือข่ายสารสนเทศที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้นตามระเบียบนี้ด้วย

ข้อ ๘ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐ และรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้น รวมตลอดทั้งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปพร้อมกับการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนก็ได้

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามข้อ ๘ อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

- (๑) การสำรวจความคิดเห็น ซึ่งอาจทำโดยวิธีดังต่อไปนี้
 - (ก) การสัมภาษณ์รายบุคคล
 - (ข) การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ หรือทางอื่นใด
 - (ค) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบโครงการ
 - (ง) การสนทนากลุ่มย่อย
- (๒) การประชุมปรึกษาหารือ ซึ่งอาจทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้
 - (ก) การประชาพิจารณ์
 - (ข) การอภิปรายสาธารณะ
 - (ค) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
 - (ง) การประชุมเชิงปฏิบัติการ
 - (จ) การประชุมระดับตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย
- (๓) วิธีอื่นที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีอื่น นอกจากที่กำหนดไว้ในข้อ ๙ จะทำให้การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนบรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อ ๘ หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีนั้นก็ได้ แต่เมื่อดำเนินการแล้ว ให้แจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย

ข้อ ๑๑ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องประกาศให้ประชาชนทราบถึงวิธีการรับฟังความคิดเห็น ระยะเวลา สถานที่ ตลอดจนรายละเอียดอื่นที่เพียงพอแก่การที่ประชาชนจะเข้าใจและสามารถแสดงความคิดเห็นได้

ประกาศตามวรรคหนึ่ง ให้ปิดไว้โดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงานของรัฐ และสถานที่ที่จะดำเนินโครงการของรัฐนั้นเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนเริ่มดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และให้ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้นตามระเบียบนี้ด้วย

ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และประกาศให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ให้นำความในข้อ ๑๑ วรรคสอง มาใช้บังคับแก่การประกาศตามข้อนี้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ เมื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วปรากฏว่าการดำเนินโครงการของรัฐโครงการใดอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนมากกว่าข้อมูลที่เผยแพร่แก่ประชาชนตามข้อ ๗ (๗) ถ้ายังมีความจำเป็นต้องดำเนินโครงการดังกล่าวต่อไป หน่วยงานของรัฐต้องกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไข หรือเยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบดังกล่าวเพิ่มขึ้นตามความเหมาะสมก่อนเริ่มดำเนินการโครงการของรัฐนั้นและประกาศให้ประชาชนทราบ

ให้นำความในข้อ ๑๑ วรรคสอง มาใช้บังคับแก่การประกาศตามข้อนี้โดยอนุโลม

ข้อ ๑๔ ระเบียบนี้ไม่ใช้บังคับแก่

(๑) โครงการของรัฐที่กฎหมายบัญญัติวิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียไว้เป็นการเฉพาะ

(๒) โครงการของรัฐที่เริ่มดำเนินการไปแล้วก่อนวันที่ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับ

ข้อ ๑๕ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือ และแนะนำหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามระเบียบนี้ รวมทั้งให้มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำและเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐทราบ โดยจะจัดให้มีการสัมมนาหรือฝึกอบรมเป็นครั้งคราวด้วยก็ได้

(๒) ศึกษาหรือวิจัยเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

(๓) จัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการประกาศ รวบรวม และให้บริการข้อมูลที่เผยแพร่แก่ประชาชนและข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบนี้

ในการปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเชิญผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมาให้ข้อมูล ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะด้วยก็ได้

ข้อ ๑๖ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๘

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี



กฎ ก.พ.ค.

ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๕) มาตรา ๑๒๓ มาตรา ๑๒๔ และมาตรา ๑๒๕
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ก.พ.ค. จึงออกกฎ ก.พ.ค. ไว้
ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ กฎ ก.พ.ค. นี้เรียกว่า “กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่อง
ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑”

ข้อ ๒ กฎ ก.พ.ค. นี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในกฎ ก.พ.ค. นี้

“คู่กรณี” หมายความว่า ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์

“คู่กรณีในการร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

“พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน ก.พ. มอบหมายให้เป็น
ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ และการดำเนินงานธุรการอย่างอื่น
ตามกฎ ก.พ.ค. นี้ และให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุ
แห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ที่มีหน้าที่รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วย
งานสารบรรณ ด้วย

“พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน ก.พ. มอบหมายให้
รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์

“องค์คณะวินิจฉัย” หมายความว่า ก.พ.ค. หรือกรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่ง หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ ก.พ.ค. ตั้ง เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ในกรณี ที่เป็นคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ต้องมีกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์อย่างน้อยสองคนจึงจะเป็น องค์คณะวินิจฉัย

“กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์” หมายความว่า บุคคลหนึ่งบุคคลใดในองค์คณะวินิจฉัย

“กรรมการเจ้าของสำนวน” หมายความว่า บุคคลหนึ่งบุคคลใดในองค์คณะวินิจฉัยที่ได้รับ แต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์

“ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์” หมายความว่า องค์คณะวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. นี้ ด้วย

ข้อ ๔ ให้ประธาน ก.พ.ค. รักษาการตามกฎหมาย ก.พ.ค. นี้ และให้มีอำนาจออกประกาศหรือ คำสั่งเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามกฎหมาย ก.พ.ค. นี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ก.พ.ค. นี้ ประธาน ก.พ.ค. อาจหารือที่ประชุม ก.พ.ค. เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยก็ได้ คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือนสามัญ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมาย ก.พ.ค. นี้

ข้อ ๖ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน ควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน ฉะนั้น เมื่อข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตน ของผู้บังคับบัญชา หากแสดงความประสงค์จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา ให้ผู้บังคับบัญชานั้น ให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ถ้าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้มีความคับข้องใจนั้น ไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือ ปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. นี้

ข้อ ๙ ภายใต้บังคับข้อ ๖ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด ๘ การอุทธรณ์ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค. นี้

การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชาซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต

(๒) เป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร

(๓) เป็นการใช้อุปนิญโดยมิชอบ

(๔) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๕) ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติอื่นใดที่ไม่เป็นไปตามระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

ข้อ ๘ การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้ และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายในสามสิบวันนับแต่วันทราบหรือ ถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ตามข้อ ๗

คำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่เป็นตามข้อ ๑๐

ข้อ ๙ ในการยื่นคำร้องทุกข์ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตามข้อ ๑๐ ก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๑๑ ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้ง ทั้งนี้ตามที่กฎ ก.พ.ค. นี้ กำหนด

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

ข้อ ๑๐ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนได้ ในกรณีมีเหตุจำเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- (๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
- (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

ข้อ ๑๑ คู่กรณีอาจมีหนังสือแต่งตั้งให้ทนายความหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กำหนดแทนตนในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ชั้นตอนใด ๆ ก็ได้ โดยให้แนบหนังสือแต่งตั้งหลักฐานแสดงตนของทนายความหรือบุคคลผู้ได้รับแต่งตั้ง พร้อมคำร้องทุกข์หรือจะยื่นในภายหลังก่อนการดำเนินการในชั้นตอนนั้น ๆ

ข้อ ๑๒ คำร้องทุกข์ให้ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ ในกรณีนี้ อาจยื่นคำร้องทุกข์โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ และให้ถือว่าวันที่ยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์หรือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์ แล้วแต่กรณี เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาเรื่องร้องทุกข์ การนับวันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่ไม่มีกรลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่มีการแจ้งคำสั่งให้ทราบพร้อมสำเนาคำสั่ง และทำบันทึกวันเดือนปี เวลา สถานที่ที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือว่าวันที่แจ้งนั้นเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่ไม่มีอาจแจ้งคำสั่งตาม (๒) และได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการ ให้ส่งสำเนาคำสั่งไปสองฉบับเพื่อให้เก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ และให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งแล้วส่งกลับคืนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ กรณีเช่นนี้เมื่อล่วงพ้นสามสิบวันนับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่ามีผู้รับแล้ว แม้ยังไม่ได้รับสำเนาคำสั่งฉบับที่ให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมา ก็ให้ถือว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์รับทราบหรือควรรับทราบคำสั่งที่ไม่เป็นหนังสือนั้น เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่ได้มีคำสั่งอย่างใด ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้น ก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์อนุญาต และสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบ

ข้อ ๑๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์มีอำนาจแสวงหาข้อเท็จจริงได้ตามความเหมาะสม ในกรณีนี้ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์อาจแสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นนอกเหนือจากพยานหลักฐานของคู่กรณี ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ คำแก้คำร้องทุกข์ ก็ได้ ในการแสวงหาข้อเท็จจริงเช่นว่านี้ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์อาจดำเนินการตามที่กำหนดในหมวด ๓ ส่วนที่ ๒ หรือตามที่เห็นสมควร

ในกรณีที่ข้อเท็จจริงซึ่งได้มาจากการแสวงหาเพิ่มเติมตามวรรคหนึ่งอาจกระทบถึงสิทธิของ คู่กรณี ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ต้องให้คู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาส ได้โต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตน

ข้อ ๑๖ คำวินิจฉัยในเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อย่างน้อยต้อง ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์
- (๒) ชื่อคู่กรณีในการร้องทุกข์
- (๓) สรุปคำร้องทุกข์และคำขอของผู้ร้องทุกข์
- (๔) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์
- (๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย
- (๖) คำวินิจฉัยของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พร้อมทั้งเหตุผล
- (๗) สรุปคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องปฏิบัติ

หรือดำเนินการต่อไป

(๘) ข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยหรือคำสั่งนั้น (ถ้ามี)

คำวินิจฉัยในเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งต้องลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น ถ้าผู้ใดมีเหตุจำเป็นไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้จดแจ้งเหตุดังกล่าวไว้ใน คำวินิจฉัยนั้น ด้วย

ข้อ ๑๗ ระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค. นี้ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ เห็นสมควรหรือเมื่อคู่กรณีมีคำขอ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์มีอำนาจยื่นหรือขยายระยะเวลาได้ตาม ความจำเป็น เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ข้อ ๑๘ การนับระยะเวลาตามกฎ ก.พ.ค. นี้ สำหรับเวลาเริ่มต้นให้นับวันถัดจากวันแรก แห่งเวลานั้นเป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับ วันหยุดราชการ ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

ข้อ ๑๙ หลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในหมวด ๑ ให้ใช้บังคับกับการร้องทุกข์และการ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ในหมวดอื่นด้วย เว้นแต่จะมีหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดไว้เป็น อย่างอื่น ก็ให้ปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

หมวด ๒

การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป

ข้อ ๒๐ การร้องทุกข์ที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชา และกฎหมายไม่ได้บัญญัติให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. แต่ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ นั้น ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลาง ที่ต่ำกว่าอธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อ ๒๑ การยื่นคำร้องทุกข์อาจยื่นผ่านผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ได้ และให้นำความในข้อ ๑๒ หมวด ๑ มาใช้บังคับกับการยื่นคำร้องทุกข์ดังกล่าวด้วย

ข้อ ๒๒ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์แล้ว ให้มีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และคำชี้แจงของตน (ถ้ามี) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาได้รับคำร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งคำร้องทุกข์พร้อมทั้งสำเนาต่อไปยังผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

เมื่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์ที่ยื่นผ่านตามข้อ ๒๑ หรือส่งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้จัดส่งคำร้องทุกข์พร้อมทั้งสำเนาและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และคำชี้แจงของตน (ถ้ามี) ไปยังผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์

ข้อ ๒๓ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีที่จำเป็น

และสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถือคำหรือ คำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ขอแสดงการณ์ด้วยวาจา หากผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นว่าการแสดงการณ์ด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะไม่ให้แสดงการณ์ด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้บันทึกเหตุผลไว้ด้วย

ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแสดงการณ์ด้วยวาจา ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่า ถ้าประสงค์จะแสดงแก้ก็ให้มาแสดงหรือมอบหมายเป็นหนังสือให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแสดงแก้ด้วยวาจาในการพิจารณาครั้งนั้นได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี และเพื่อประโยชน์ในการแสดงแก้ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้แทน (ถ้ามี) เข้าฟังการแสดงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ได้

ข้อ ๒๔ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์และเอกสารหลักฐานตามข้อ ๒๒ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายเวลาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอขยายเวลาไว้ด้วย

ในกรณีที่ขอขยายเวลาตามวรรคหนึ่งแล้วการพิจารณายังไม่แล้วเสร็จ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และให้พิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็วและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน และให้ส่งหลักฐานดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปของผู้ร้องทุกข์ภายในสิบวันนับแต่วันที่ครบกำหนดขยายเวลาตามวรรคหนึ่ง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปจะได้ติดตามแนะนำและชี้แจงให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ถ้าปลัดกระทรวงเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ส่งหลักฐานดังกล่าวไปยังเลขาธิการ ก.พ. ในฐานะเลขานุการของ ก.พ.ค. เพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ มีอำนาจไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม โดยให้นำระเบียบที่ ก.พ.ค. กำหนดในเรื่องเดียวกันนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรก ที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้เป็นที่สุด ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยนั้น มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง ศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองต่อไปได้

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่ยังไม่มีระเบียบ ก.พ.ค. เรื่องการเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์หรือ ให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมใช้บังคับ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์สั่งการ ในเรื่องการเยียวยาและดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมไปพลางก่อนตามที่เห็นสมควรได้ โดยให้นำประโยชน์ของทางราชการมาประกอบการพิจารณาด้วย

เมื่อมีระเบียบ ก.พ.ค. ในเรื่องเดียวกันนี้ใช้บังคับแล้ว หากการดำเนินการตามที่ได้สั่งการ ไปนั้นมีความต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระเบียบ ก.พ.ค. ก็ให้ดำเนินการเพิ่มเติมให้ครบถ้วน เท่าที่ทำได้ และให้ถือว่าเป็นการเยียวยาหรือดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ตามระเบียบ ก.พ.ค. แล้ว

ข้อ ๒๗ ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์อาจถูกคัดค้านได้ โดยให้นำความในหมวด ๓ ข้อ ๕๕ มาใช้บังคับกับเหตุแห่งการคัดค้านและการยื่นคำคัดค้าน โดยอนุโลม

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์คัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์เหนือผู้ถูกคัดค้านเป็นผู้พิจารณาคัดค้าน ถ้าเห็นว่าคำคัดค้าน ไม่มีเหตุผลก็ให้มีคำสั่ง ยกคำคัดค้าน คำสั่งดังกล่าวให้เป็นที่สุด และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านมีเหตุผลรับฟังได้ให้แจ้งให้ผู้ถูกคัดค้านกับผู้ร้องทุกข์ทราบ กรณีนี้ให้ผู้พิจารณา คำคัดค้านเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์แทน และให้นำหลักเกณฑ์และวิธีการ ในเรื่องพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ข้างต้น มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๒๙ ในกรณีที่ปลัดกระทรวงเป็นผู้ถูกคัดค้าน ให้ส่งคำคัดค้านไปที่เลขาธิการ ก.พ. ในฐานะเลขานุการ ก.พ.ค. และให้ ก.พ.ค. เป็นผู้พิจารณาคัดค้าน ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านไม่มีเหตุผล ก็ให้มีคำสั่งยกคำคัดค้าน คำสั่งดังกล่าวให้เป็นที่สุด และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านมีเหตุผลรับฟังได้ก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและแนะนำผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจ วินิจฉัยร้องทุกข์ให้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วยผู้แทน

ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หนึ่งคน ผู้แทนผู้ร้องทุกข์หนึ่งคน ผู้แทนผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หนึ่งคน ทั้งนี้ ให้เลขาธิการ ก.พ. ตั้งข้าราชการสำนักงาน ก.พ. หนึ่งคน ร่วมเป็นกรรมการ ด้วย และให้ผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นกรรมการดังกล่าวประชุมและเลือกกันเอง คนหนึ่งเป็นประธานกรรมการ และให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัดเป็นเลขานุการและจะให้มี ผู้ช่วยเลขานุการ ก็ได้

เมื่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งพิจารณามีมติประการใด ให้เสนอต่อปลัดกระทรวง ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยตามที่เห็นสมควร และ การทำคำวินิจฉัยในกรณีนี้ ให้นำข้อ ๑๖ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๓๐ เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้น ลงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยพร้อมทั้งสำเนาคำวินิจฉัยไปยัง ก.พ.ค. ภายใน สิบห้าวันนับแต่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยนั้นแล้ว เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและ พัฒนาระบบพิทักษ์ระบบคุณธรรม ต่อไป

หมวด ๓

การร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

ส่วนที่ ๑

การยื่นคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ การตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์
การจ่ายสำนวน และการส่งรับหรือไม่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา

ข้อ ๓๑ ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. โดยยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงาน ผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. หรือจะส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนไปยังสำนักงาน ก.พ. ก็ได้

ข้อ ๓๒ คำร้องทุกข์ที่ยื่นที่สำนักงาน ก.พ. ให้พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ และลงทะเบียนรับคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับคำร้องทุกข์ตามหลักฐาณดังกล่าวเป็นวันยื่นคำร้องทุกข์

ข้อ ๓๓ คำร้องทุกข์ที่พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ได้รับไว้แล้ว ให้ลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์ในสารบบ และตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธาน ก.พ.ค. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ ให้พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจของ ก.พ.ค. จะรับไว้พิจารณาได้ หรือเป็นกรณีตาม (๒) แต่ผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธาน ก.พ.ค. เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ข้อ ๓๔ ให้ ก.พ.ค. ตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ขึ้นคณะหนึ่งหรือหลายคณะเป็นองค์คณะวินิจฉัยก็ได้ แต่ละคณะประกอบด้วยกรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งเป็นประธาน และกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์อีกสองคนเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ โดยจะกำหนดให้ประธาน ก.พ.ค. หรือกรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งทำหน้าที่ประธานในคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์หลายคณะพร้อมกันก็ได้ และให้มีเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. ที่ได้รับมอบหมายเป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น

ในกรณีที่มีความจำเป็น ก.พ.ค. อาจแต่งตั้งให้คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คนใดทำหน้าที่วินิจฉัยเรื่องอุทธรณ์ก็ได้

ข้อ ๓๕ เมื่อได้มีการตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์และได้มีการจ่ายสำนวนแล้ว ให้ประธานกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์แจ้งคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อและวันที่รับทราบไว้เป็นหลักฐาน แล้วมอบสำเนาคำสั่งให้ไว้หนึ่งฉบับ หรือจะส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปให้ผู้ร้องทุกข์ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการก็ได้ ในกรณีนี้เมื่อล่วงพ้นสิบห้าวันนับแต่วันส่งสำเนาคำสั่งดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์แล้ว

ให้นำความตามวรรคหนึ่งใช้บังคับกับกรณีที่กรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ด้วย

ข้อ ๓๖ เมื่อประธาน ก.พ.ค. ได้รับคำร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณาจ่ายสำนวนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ ๓๗ ถึงข้อ ๔๓

ข้อ ๓๗ ในกรณีที่ประธาน ก.พ.ค. เห็นว่าคำร้องทุกข์ใดมีปัญหาข้อกฎหมายที่สำคัญ หรือ ผลการวินิจฉัยอาจกระทบต่อวิถีทางปฏิบัติราชการ หรือจะเป็นการวางบรรทัดฐานในการปฏิบัติราชการ หรือเป็นกรณีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณธรรม ที่ ก.พ.ค. สมควรเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเอง ก็ให้จ่ายสำนวนคำร้องทุกข์นั้นให้ ก.พ.ค. เป็นองค์คณะวินิจฉัย โดยให้ประธาน ก.พ.ค. ตั้งกรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งเป็นกรรมการเจ้าของสำนวน และมีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเป็นผู้ช่วย

ข้อ ๓๘ ในกรณีที่ประธาน ก.พ.ค. เห็นว่าคำร้องทุกข์ใดเป็นกรณีทั่วไปที่ไม่มีลักษณะ ตามข้อ ๓๗ ให้จ่ายสำนวนคำร้องทุกข์นั้นให้กรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งหรือคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์คณะหนึ่งคณะใดเป็นองค์คณะวินิจฉัยก็ได้

ในกรณีที่กรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งเป็นองค์คณะวินิจฉัย ให้ผู้นั้นเป็นกรรมการเจ้าของ สำนวน และมีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเป็นผู้ช่วย

ในกรณีที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คณะหนึ่งคณะใดเป็นองค์คณะวินิจฉัย ให้ประธาน กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คณะนั้นตั้งกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ในคณะคนหนึ่งเป็นกรรมการเจ้าของ สำนวน และมีพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนเป็นผู้ช่วย

ข้อ ๓๙ ในกรณีที่ประธาน ก.พ.ค. เห็นว่าคำร้องทุกข์เรื่องใดเป็นร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้ พิจารณาได้ ให้จ่ายสำนวนคำร้องทุกข์นั้นให้กรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งเป็นกรรมการเจ้าของสำนวน หรือจะจ่ายให้คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คณะหนึ่งทำหน้าที่เป็นองค์คณะวินิจฉัย ก็ได้

ข้อ ๔๐ ในกรณีที่ประธาน ก.พ.ค. เห็นว่าคำร้องทุกข์เรื่องใดเป็นร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาได้ ให้จ่ายสำนวนคำร้องทุกข์ให้แก่กรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่ง หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นองค์คณะวินิจฉัย หากมีการตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ขึ้นหลายคณะ ให้ประธาน ก.พ.ค. จ่ายสำนวนตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ถ้ามีการตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ แยกตามความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการเฉพาะ ให้จ่ายสำนวนให้ตรงกับความเชี่ยวชาญของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ตั้งไว้

(๒) ถ้ามีการตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ แยกตามกลุ่มของส่วนราชการหรือพื้นที่ตั้ง ของส่วนราชการใด ให้จ่ายสำนวนให้ตรงกับกลุ่มหรือพื้นที่ตั้งของส่วนราชการนั้น

(๓) ในกรณีที่ไม่มี การตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ตาม (๑) หรือ (๒) หรือมีการตั้ง คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ตาม (๑) หรือ (๒) ในลักษณะเดียวกันหลายคณะ หรือคณะกรรมการ วินิจฉัยร้องทุกข์ตาม (๑) หรือ (๒) มีคำร้องทุกข์ค้างการพิจารณาอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากจ่าย

สำนวนให้แก่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นอีก จะทำให้การพิจารณาล่าช้าหรือกระทบต่อความยุติธรรม ให้จ่ายสำนวนคำร้องทุกข์ตามที่ประธาน ก.พ.ค. เห็นสมควร

ข้อ ๔๑ กรรมการเจ้าของสำนวนอาจกำหนดประเด็นให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนวิเคราะห์และพิจารณาทำความเข้าใจเสนอในเบื้องต้นประกอบการพิจารณาขององค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณาสั่งรับหรือไม่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา ดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ และเป็นคำร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาได้ ก็ให้องค์คณะวินิจฉัยมีคำสั่งรับคำร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา แล้วดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ยังไม่ชัดเจนหรือที่ยังมีการดำเนินการโดยไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหมวด ๑ ก็ให้มีคำสั่งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็ให้เสนอองค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณามีคำวินิจฉัยต่อไป

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ตามข้อ ๔๒ ก็ให้เสนอองค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณามีคำวินิจฉัยต่อไป

ข้อ ๔๒ ห้ามมิให้รับคำร้องทุกข์ดังต่อไปนี้ไว้พิจารณา

(๑) เป็นกรณีที่ไม่อาจร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ได้ตามข้อ ๓

(๒) ผู้ร้องทุกข์มิใช่เป็นผู้มีสิทธิร้องทุกข์ตามข้อ ๓

(๓) ผู้ร้องทุกข์มิใช่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีสิทธิร้องทุกข์แทนตามข้อ ๑๐

(๔) เป็นคำร้องทุกข์ที่ยื่นเมื่อพ้นกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๘

(๕) เป็นเรื่องที่ได้เคยมีการร้องทุกข์ และได้มีคำวินิจฉัยหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๖) เป็นกรณีตามข้อ ๔๑ (๒)

ข้อ ๔๓ เมื่อได้รับความเห็นของกรรมการเจ้าของสำนวนตามข้อ ๔๑ (๒) หรือ (๓) ให้องค์คณะวินิจฉัยพิจารณามีคำวินิจฉัย ดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาไม่ได้ตามข้อ ๔๒ ก็ให้มีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและสั่งจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์นั้นออกจากสารบบ

ในกรณีที่กรรมการ ก.พ.ค. เป็นกรรมการเจ้าของสำนวนหรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์เป็นองค์คณะวินิจฉัย เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงาน ก.พ.ค. เพื่อทราบต่อไปด้วย

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณาได้ ก็ให้มีคำสั่งให้กรรมการเจ้าของสำนวนดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ส่วนที่ ๒ กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๔๔ เมื่อได้มีการสั่งรับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณาแล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนมีคำสั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยส่งสำเนาคำร้องทุกข์และสำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปให้ด้วย

ในกรณีที่เห็นสมควร กรรมการเจ้าของสำนวนจะกำหนดประเด็นที่คู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องชี้แจงหรือกำหนดให้จัดส่งพยานหลักฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไปให้ด้วยก็ได้

ข้อ ๔๕ ให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้โดยชัดแจ้งและครบถ้วน พร้อมส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการรับทราบหรือควรถูกรับเหตุของการร้องทุกข์ โดยจัดทำสำเนาคำแก้คำร้องทุกข์ สำเนาคำชี้แจง และสำเนาพยานหลักฐานตามจำนวนที่กรรมการเจ้าของสำนวนกำหนด ขึ้นภายในระยะเวลาตามข้อ ๔๔ วรรคหนึ่ง

ข้อ ๔๖ ในกรณีที่กรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่าคำแก้คำร้องทุกข์หรือคำชี้แจงของคู่กรณีในการร้องทุกข์ หรือพยานหลักฐานที่ส่งมาให้ยังไม่ครบถ้วนหรือชัดเจนเพียงพอ ให้สั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์แก้ไขเพิ่มเติมคำแก้คำร้องทุกข์หรือจัดทำคำชี้แจงเพิ่มเติม หรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมมาให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๔๗ ในกรณีที่คู่กรณีในการร้องทุกข์มิได้จัดทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้ชัดเจน พร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นต่อกรรมการเจ้าของสำนวนในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าคู่กรณีในการร้องทุกข์ยอมรับข้อเท็จจริงตามข้อร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ และให้กรรมการเจ้าของสำนวนพิจารณาดำเนินการต่อไปตามที่เห็นเป็นการยุติธรรม

ข้อ ๔๘ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้กรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาจากพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินเรื่องนั้น ประกอบกับคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ในกรณีจำเป็นและสมควร ให้กรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์มีอำนาจดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้ให้นำมาตรา ๑๑๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ส่วนที่ ๓

การสรุปสำนวน และการประชุมวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

ข้อ ๔๕ ในกรณีที่กรรมการเจ้าของสำนวนพิจารณาข้อเท็จจริงที่ได้มาจากคำร้องทุกข์ คำแก้คำร้องทุกข์ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องนั้น และข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม (ถ้ามี) แล้วเห็นว่ามีข้อเท็จจริงเพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นแล้ว ให้จัดทำบันทึกสรุปสำนวนของกรรมการเจ้าของสำนวน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- (๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์
- (๒) สรุปคำร้องทุกข์
- (๓) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์
- (๔) สรุปข้อเท็จจริงที่กรรมการเจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี)
- (๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยทั้งข้อกฎหมายและข้อเท็จจริง
- (๖) ความเห็นของกรรมการเจ้าของสำนวนเกี่ยวกับประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยและคำขอของผู้ร้องทุกข์

ให้กรรมการเจ้าของสำนวนเสนอบันทึกสรุปสำนวนตามวรรคหนึ่งและสำนวนพร้อมเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดให้องค์คณะวินิจฉัยพิจารณาวินิจฉัย ต่อไป

ข้อ ๕๐ เมื่อองค์คณะวินิจฉัยได้พิจารณานำบันทึกสรุปสำนวนของกรรมการเจ้าของสำนวน หากเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มายังไม่เพียงพอหรือมีข้อที่ควรปรับปรุง ก็ให้กรรมการเจ้าของสำนวนรับไปดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นขององค์คณะวินิจฉัย แล้วนำผลการดำเนินการเสนอให้องค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยพิจารณาตามวรรคหนึ่งแล้ว เห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มาเพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น ก็ให้ดำเนินการตามข้อ ๕๑ ต่อไป

ข้อ ๕๑ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้องค์คณะวินิจฉัยจัดให้มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์อย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสมาแถลงด้วยวาจาต่อหน้าองค์คณะวินิจฉัย เว้นแต่ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณาวินิจฉัยแล้วหรือมีข้อเท็จจริงและประเด็นวินิจฉัยไม่ซับซ้อน และการมาแถลงด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะให้งดการแถลงด้วยวาจาเสียก็ได้

ในกรณีที่มีการประชุมและให้มีการแถลงตามวรรคหนึ่ง เมื่อองค์คณะวินิจฉัยได้กำหนดวันประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์แล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนแจ้งกำหนดวันประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์พร้อมทั้งส่งสรุปคำร้องทุกข์และสรุปคำแก้คำร้องทุกข์ ตลอดจนสรุปข้อเท็จจริงที่กรรมการเจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้แก่คู่กรณีทราบล่วงหน้าก่อนวันประชุมพิจารณาไม่น้อยกว่าเจ็ดวัน เพื่อเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แถลงสรุปคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ของตน ทั้งนี้ คู่กรณีจะไม่มาในวันประชุมพิจารณาก็ได้ หากในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์ไม่มาในวันประชุมพิจารณา ก็ให้พิจารณาลับหลังไปได้และให้บันทึกไว้เป็นหลักฐานด้วย

ข้อ ๕๒ ในกรณีที่มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ตามข้อ ๕๑ วรรคหนึ่ง เมื่อเริ่มการประชุม ให้กรรมการเจ้าของสำนวนเสนอสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย แล้วให้ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์แถลงด้วยวาจาเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัย

คำแถลงด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์และของคู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องกระชับและอยู่ในประเด็น โดยไม่อาจยกข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายอื่นนอกจากที่ปรากฏในคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ได้

ส่วนที่ ๔

การทำคำวินิจฉัย

ข้อ ๕๓ ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ในองค์คณะวินิจฉัยมีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้พิจารณาตามข้อ ๔๓ (๑) หรือมีคำวินิจฉัยเป็นอย่างอื่น ดังนี้ ยกคำร้องทุกข์หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตามระเบียบที่ ก.พ.ค. กำหนด

ข้อ ๕๔ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ขององค์คณะวินิจฉัย ให้นำความในข้อ ๑๖ หมวด ๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ในกรณีที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หรือกรรมการ ก.พ.ค. เจ้าของสำนวนเป็นองค์คณะวินิจฉัย และได้จัดทำคำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่งเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงาน ก.พ.ค. เพื่อทราบ หากมีข้อแนะนำหรือข้อควรปรับปรุงประการใด ให้แก้ไขปรับปรุงตามความเห็นของ ก.พ.ค. ต่อไป

ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์แล้วเห็นสมควรให้มีการเยียวยาแก่ผู้ร้องทุกข์ หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และอยู่ในระหว่างที่ยังไม่ได้มีระเบียบ ก.พ.ค. ในเรื่องดังกล่าวใช้บังคับให้นำความตามข้อ ๒๖ มาใช้บังคับโดยอนุโลมไปพลางก่อน

ข้อ ๕๕ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. นี้ ให้องค์คณะวินิจฉัยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์และเอกสารหลักฐานตามข้อ ๔๔ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ก็ขยายเวลาได้โดยเสนอประธาน ก.พ.ค. เพื่อพิจารณาตามควรแก่กรณี และให้บันทึกเหตุขัดข้องให้ปรากฏด้วย

ข้อ ๕๖ เมื่อได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการตามข้อ ๕๔ วรรคสองแล้ว ให้แจ้งให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่ง มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง ต่อไปได้

ข้อ ๕๗ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้ผูกพันคู่กรณีในการร้องทุกข์และผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามนับแต่วันที่กำหนดไว้ในคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ส่วนที่ ๕

การคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อ ๕๘ ผู้ร้องทุกข์หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์อาจคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ถ้าผู้นั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

การคัดค้านดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือยื่นต่อประธาน ก.พ.ค. ภายในเจ็ดวันนับแต่วันรับทราบหรือถือว่าทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ โดยแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านไว้ในหนังสือคัดค้านว่า จะทำให้การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้รับความจริงและความยุติธรรมอย่างไรด้วย

ข้อ ๕๕ เมื่อมีการยื่นคำคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คนใด ให้ประธาน ก.พ.ค. แจ้งให้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ถูกคัดค้านงดการปฏิบัติหน้าที่ไว้จนกว่าประธาน ก.พ.ค. จะได้มีการชี้ขาดในเรื่องการคัดค้านนั้นแล้ว

ในการพิจารณาคำคัดค้านให้ประธาน ก.พ.ค. พิจารณาจากคำคัดค้านและบันทึกชี้แจงของกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้ถูกคัดค้าน หากประธาน ก.พ.ค. เห็นว่ามีได้เป็นไปตามคำคัดค้าน และมีเหตุผลสมควรที่จะให้ผู้ถูกคัดค้านปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ให้นำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ ก.พ.ค. เพื่อพิจารณา ถ้าที่ประชุมมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่าสองในสามของกรรมการที่ไม่ถูกคัดค้าน ก็ให้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ มติดังกล่าวให้กระทำโดยวิธีลงคะแนนลับ แล้วให้เป็นที่สุด

ในกรณีที่ประธาน ก.พ.ค. เห็นว่าคำคัดค้านฟังขึ้น หรือมีเหตุผลพอที่จะฟังได้ว่าหากให้ผู้ถูกคัดค้านปฏิบัติหน้าที่ต่อไปอาจทำให้การพิจารณาไม่ได้ความจริงและความยุติธรรม ให้มีคำสั่งให้ผู้ถูกคัดค้านพ้นจากการเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์เรื่องนั้น แล้วแจ้งให้ผู้คัดค้านทราบด้วย

ในกรณีที่ประธาน ก.พ.ค. สั่งให้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ถูกคัดค้านถอนตัวจากการพิจารณา ให้ประธาน ก.พ.ค. แต่งตั้งกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์จากคณะหนึ่งคณะใดหรือตนเองปฏิบัติหน้าที่แทนตามความจำเป็น

ข้อ ๖๐ กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้ใดเห็นว่าตนมีกรณีอันอาจถูกคัดค้านได้ตามข้อ ๔๐ หรือเห็นว่ามีความเหตุอื่นที่อาจจะมีการกล่าวอ้างในภายหลังได้ว่า ตนไม่อยู่ในฐานะที่จะปฏิบัติหน้าที่โดยเที่ยงธรรม ให้แจ้งต่อประธาน ก.พ.ค. และถอนตัวจากการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๕๘ และข้อ ๕๕ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๖๑ การที่กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้ถูกคัดค้านที่ถูกสั่งให้งดการปฏิบัติหน้าที่หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ถูกสั่งให้ถอนตัวเพราะมีเหตุอันอาจถูกคัดค้านนั้น ย่อมไม่กระทบถึงการกระทำใด ๆ ที่ได้กระทำไปแล้ว แม้ว่าจะได้ดำเนินการหลังจากที่ได้มีการยื่นคำคัดค้าน

ส่วนที่ ๖

การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์และพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน

ข้อ ๖๒ ให้เลขาธิการ ก.พ. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.พ. เป็นพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับคำร้องทุกข์ การตรวจคำร้องทุกข์ และการดำเนินการทางธุรการอย่างอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๖๓ ให้เลขาธิการ ก.พ. แต่งตั้งพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวนทำหน้าที่ช่วยสนับสนุน การดำเนินงานของกรรมการเจ้าของสำนวน เกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์และปฏิบัติหน้าที่อื่น ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ประกาศ ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑

ศราวุธ เมนะเสวต

ประธานกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎ ก.พ.ค. ฉบับนี้ คือ โดยที่พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๒๓ และมาตรา ๑๒๕ กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนสามัญร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา ชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ หรือ ก.พ.ค. แล้วแต่กรณี ในกรณีที่เกิดความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ต่อตนของผู้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด ๕ การอุทธรณ์ ได้ และบัญญัติให้คัดค้าน กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ได้ด้วย ทั้งนี้ โดยให้การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ การยื่นคัดค้าน และการพิจารณาคัดค้าน ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค. จึงจำเป็นต้องออกกฎ ก.พ.ค. นี้

แก้คำผิด

กฎ ก.พ.ค.

ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา
ฉบับกฤษฎีกา

เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๑๒๕ ก

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๑

หน้า ๓๗

บรรทัดที่ ๑๔, ๑๕ และ ๑๖ คำว่า “ขอขยายเวลา” ให้แก้เป็น
“ขยายเวลา”

หน้า ๓๘

บรรทัดที่ ๑๖ คำว่า “ข้อ ๕๕” ให้แก้เป็น “ข้อ ๕๘”

หน้า ๔๖

บรรทัดที่ ๕ คำว่า “ตามข้อ ๔๔” ให้แก้เป็น “ตามข้อ ๔๕”

หน้า ๔๗

บรรทัดที่ ๒๐ คำว่า “ตามข้อ ๔๐” ให้แก้เป็น “ตามข้อ ๕๘”

(สำเนา)

ศูนย์ดำรงธรรม มท.



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๙
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๑๐๑/๖๐๐๑ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งแนวทางการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ รายละเอียดตามที่แจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งเพิ่มเติมกรณี มีผู้ร้องเรียนต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และได้รับผลร้าย ถูกข่มขู่จากผู้ที่ตนร้องเรียนรวมทั้งนำเอาเอกสารการร้องเรียนไปฟ้องร้อง ดำเนินคดีในชั้นศาล ซึ่งกรณีดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยได้เคยกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ เรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการไว้ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับปกปิดชื่อผู้ร้อง และระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง รวมทั้งมิให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ ดังนั้น เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีกอันจะทำให้ผู้ร้อง ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่

/ ผู้รับผิดชอบ...

ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยแก่ผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือผู้ถูกร้องเรียนไปข่มขู่ผู้ร้อง
ก็ให้พิจารณาโทษทางวินัยต่อไป รายละเอียดตามที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) พงศ์ไพยม วาศภูติ
(นายพงศ์ไพยม วาศภูติ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๕๐๑.๓/๑๓๑๔

เรียน อธิบดี

เพื่อโปรดทราบ และเห็นควรเวียนแจ้งให้
สำนัก/กองต่าง ๆ ทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(ลงชื่อ) ณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร
(นายณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร)
เลขานุการกรม

(ลงชื่อ) ประทีป เจริญพร
(นายประทีป เจริญพร)
รองอธิบดีกรมที่ดิน

เห็นชอบ

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

(ลงชื่อ) ชัยฤกษ์ ดิษฐ์อำนาจ
(นายชัยฤกษ์ ดิษฐ์อำนาจ)
อธิบดีกรมที่ดิน



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานรัฐมนตรีฯ กลุ่มงานร้องทุกข์ โทร.๐ ๒ - ๒๒๒ - ๑๒๐๑
ที่.....มท ๐๑๐๑/๖๐๐๑ วันที่.....๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๐
เรื่อง.....ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ว่าได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและได้รับผลร้าย ถูกข่มขู่จากผู้ที่ตนร้องเรียน รวมทั้งนำเอกสารการร้องเรียนไปฟ้องดำเนินคดีในชั้นศาล กรณี ดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยได้เคยกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการไว้ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับปกปิดชื่อผู้ร้องและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสาร รวมทั้งมิให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ

ดังนั้นเพื่อให้มิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอันจะทำให้ผู้ร้องเกิดความหวาดกลัวภัย และรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการพิจารณาของหน่วยงานบังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน จึงเห็นควรซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษไปยังส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยแก่ผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือผู้ถูกร้องเรียนไปข่มขู่ผู้ร้องก็ให้พิจารณาโทษทางวินัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกำชับส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องให้ถือปฏิบัติ
โดยเคร่งครัด

(ลงชื่อ) พลโท เนาวรัตน์ ทองคำวงศ์

(เนาวรัตน์ ทองคำวงศ์)

เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้ส่วนราชการและจังหวัดทุกจังหวัดถือปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในปัญหาที่พบและขอเสนอให้ปฏิบัติ นั้น

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่า ยังมีส่วนราชการและจังหวัดบางจังหวัด รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเรื่องที่ได้ข้อยุติแล้วไปให้กระทรวงมหาดไทยทราบ โดยหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดไม่ได้เป็นผู้ให้ความเห็นชอบในการพิจารณายุติเรื่อง แต่จะทำเป็นหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อและรวมเอกสารส่งไปเท่านั้น ซึ่งเป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น จึงขอให้ส่วนราชการและจังหวัดทุกจังหวัด เสนอความเห็นประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติแล้วไปให้กระทรวงมหาดไทยทุกครั้ง โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามในหนังสือแทนการใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์

โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๘

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔๐ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชน ร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดงาน “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมถึงปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และฟื้นฟูระบบคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้พร้อมรับต่อการเป็นกลไกการขับเคลื่อนให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจนและอย่างเป็นระบบครบวงจร

/ ๒. ปรับปรุง...

๒. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชน เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย (www.mahadthai.com) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสารและรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗ จะต้องมีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนา ฝึกฝน บุคลากร ผู้รับผิดชอบให้สับเปลี่ยน หมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือ ในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E – inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ของประชาชนได้

๔. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคม และประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาท และผลการดำเนินงาน อย่างกว้างขวาง โดยขอสนับสนุน งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณา ป้ายประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่น ๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕, ๕๐๙๙๔

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๘๘๐

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้ทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาฎีกาที่ราษฎรขอพระราชทานพระมหากรุณาต่าง ๆ ซึ่งสำนักราชเลขาธิการให้พิจารณาเฉพาะในประเด็นว่า ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่มีผลประโยชน์อื่นแอบแฝง เป็นต้น ทั้งนี้ให้ส่วนราชการและจังหวัดถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการหรือหาข้อยุติโดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระ โดยให้แจ้งข้อมูลให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายใน ๑๕ วัน นั้น

กระทรวงมหาดไทย ได้รับแจ้งประสานจากสำนักราชเลขาธิการว่า มีบางจังหวัดได้พิจารณาฎีกาและเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทให้สำนักราชเลขาธิการทราบ โดยมีหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดเป็นผู้ลงนามตอบฎีกาแทนผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมบางกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดไม่ทราบเรื่องฎีกาดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติ เป็นการไม่ให้ความสำคัญในการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้อง จึงให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามตอบฎีกาเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาให้สำนักราชเลขาธิการทราบทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุจริต ปัจฉิมนันท์
(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๒๘๙๓

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ ว ๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ซึ่งสำนักพระราชเลขาธิการให้จังหวัดพิจารณาในประเด็นว่า ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ และจังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ นั้น

สำนักพระราชเลขาธิการ ได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๕๙ ณ สำนักพระราชเลขาธิการ โดยมีผลการประชุมสรุปได้ว่า

๑. เนื่องจากที่ผ่านมากการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่าง ๆ ที่สำนักพระราชเลขาธิการสอบถามไปยังจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลล่าช้าที่ประชุมจึงมีมติให้ลดประเด็นในการรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาให้เหลือเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นผู้ที่เหมาะสมจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น มีตัวตนจริง ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่ได้เป็นพวกมีผลประโยชน์แอบแฝง

๒. ให้จังหวัดตอบเรื่องฎีกาไปยังสำนักพระราชเลขาธิการ ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ สำนักพระราชเลขาธิการจะได้รวบรวมทำเป็นบัญชีฎีกาทั้งหมด และส่งให้กระทรวงมหาดไทยติดตามเรื่องต่อไป

/ ๓. ให้จังหวัด...

๓. ให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการพร้อมภาพถ่ายไปยังสำนักราชเลขาธิการทุกไตรมาส (๓ เดือน) จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบูรณ์ โดยสำนักราชเลขาธิการจะรวบรวมบัญชีฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้กระทรวงมหาดไทย เร่งรัด ติดตามรายงานผลจากจังหวัดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดหากส่วนราชการใดไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งอุปสรรค ข้อขัดข้องให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๒๘๙๓ (มท) ๕๐๔๕๔

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๔ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม
และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ เกี่ยวกับ
เรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคง
ของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการ
ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการ
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑
และได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณา
เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

๒) ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการในทางลับ

๓) ให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีให้ทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน
โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา
และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการ
สอบสวนไปตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔) ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม
ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะในเรื่อง

/ ที่เกี่ยวข้อง...

ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ/กรณีนี้อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง/
กรณีนี้อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้และกรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่
ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย ให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุจริต ปัจฉิมนันท์
(นายสุจริต ปัจฉิมนันท์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. /โทรสาร ๐ ๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๘



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖ /ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเอกสารประกอบ จำนวน ๗ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนมีภารกิจในการรับเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชนที่ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเฉพาะการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วแจ้งผลให้ทราบ เพื่อนำทราบเรียนนายกรัฐมนตรี นำเรียนรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้เชิญรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายการเมือง (พลโท ปรีชา วรรณรัตน์) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน และคณะกรรมการติดตามและประสานงานตามคำสั่งของนายกรัฐมนตรี (คตส.นรม.) บ้านพิษณุโลก ร่วมประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี และมีปัญหาให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ รวมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายดังกล่าว

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร้อง

/ มีความ...

มีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. ในเบื้องต้นถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๒. ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓. ขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔. ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม

ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น โดยประสานขอความร่วมมือให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๔.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

เห็นควรส่งเรื่องให้สภาความมั่นคงแห่งชาติพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง

เห็นควรสรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นเห็นควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณีด้วย ทั้งนี้ หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔.๓ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้

เห็นควรแจ้งรายละเอียดเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนด้วยก็ได้ ทั้งนี้ หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

/๔.๔ กรณี...

๔.๔ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เห็นควรส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการที่สูงหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง และส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะด้วย

ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย เห็นควรให้มีการดำเนินการทางวินัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอให้ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวด้วย
จักขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) รองพล เจริญพันธุ์
(นายรองพล เจริญพันธุ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E-mail : psa@opm.go.th

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๔-๖ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑-๔๓๕๘

ประสานงานนายวิสุทธิ ฉัตรานันต์

Psc-63/My Documents/ฝปน.48/Wisrt/17พ.ย.48 แนวทางเรื่องกล่าวโทษ 1

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากษัตริย์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักกราชเลขานุการ ที่ รล ๐๐๐๕.๑/๙๑๘๓ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๘
จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๐ เกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า ในการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาดำเนินการ หรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาคความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักกราชเลขานุการ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยขอให้พิจารณาในประเด็น ดังนี้

๑. ผู้ถูกล้ำทวยฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่มีผลประโยชน์อื่นแอบแฝง เป็นต้น

๒. จังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ถูกล้ำทวยฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ หากจังหวัดมีแผนงานรองรับอยู่แล้ว สำนักกราชเลขานุการจักได้ไม่ดำเนินการซ้ำซ้อนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ
(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๗๖

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด มท. และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑
๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

ด้วยสำนักงาน ก.พ. แจ้งว่า นายกรัฐมนตรีได้สั่งการให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าวทั้งสองฉบับเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอชักชวนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการ / หน่วยงานในสังกัด และจังหวัดถือปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่า มีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

/ ๖. ในการ...

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบคดีใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครอง และให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำหรือการส่งเอกสารหลักฐานที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามนัยหนังสือฯ สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าว โดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๘ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัด มท. ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการ / หน่วยงาน ในสังกัด สป.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๗/ว ๗ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๑

๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/ว ๑๘๑ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่า ตามที่ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๐ เห็นชอบตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่าการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ หรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระ และเป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนของประชาชน ในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เรื่องต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ จึงให้ส่วนราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และจังหวัด ถือปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

/ ๑. กรณี

๑. กรณีส่วนราชการได้รับเรื่องการขอพระราชทานความเป็นธรรม หรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตเคราะห์จากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้ส่วนราชการพิจารณาเสนอข้อมูล หรือข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ตามนัยมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑. ขอให้ส่วนราชการชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวว่ามาจากเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังนี้

๑) การขอพระราชทานความเป็นธรรม หรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตดังกล่าว จัดเป็นงานซึ่งส่วนราชการได้มีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไปแล้ว แต่มีอุปสรรคข้อขัดข้องที่ยังไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้ และขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องอย่างไร จะดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใดหรือ

๒) การขอพระราชทานความเป็นธรรม หรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตดังกล่าว เป็นงานซึ่งส่วนราชการมิได้มีการประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และยังคงดำเนินการไม่แล้วเสร็จอันเนื่องมาจากอุปสรรคข้อขัดข้องใด และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด หรือ

๓) เหตุอื่น ๆ

โดยจะต้องดำเนินการภายในกำหนด ๑๕ วัน หลังจากที่ได้รับเรื่องจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ตามนัยมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. หลังจากที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๒. แล้ว ขอให้ส่วนราชการนั้น แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบ และหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วแต่เรื่องดังกล่าวยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ ให้ส่วนราชการนั้น แจ้งผลการพิจารณาให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบเป็นระยะทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะดำเนินการได้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผลความคืบหน้าให้สำนักเลขาธิการและผู้เกี่ยวข้องทราบ

/ ๔. ในการ...

๔. ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือหาข้อยุติเพื่อเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งสำนักราชเลขาธิการเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทในเรื่องดังกล่าว ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งไม่ควรใช้เวลาเกิน ๑ ปี ยกเว้นเรื่องที่ต้องใช้เวลานาน เช่น คดีที่ต้องรอฟังผลคำพิพากษาศาลถึงที่สุด

๕. หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการในเรื่องใด ขอให้แจ้งอุปสรรคข้อขัดข้องให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบแต่เนิ่น ๆ ไม่ควรปล่อยให้ล่วงเลยเป็นเวลานาน ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีอาจพิจารณาเสนอ กพร. พิจารณากำหนดระยะเวลาดำเนินการให้แก่ส่วนราชการรับไปปฏิบัติตามนัยมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อมิให้ผู้ขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ต้องรอนานเกินควร

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔

(สำเนา)



ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๘๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๕๒ โดยเคร่งครัด
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ด้วย พลตำรวจเอก วุฑฒิชัย ศรีรัตนวุฑฒิ ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณาสั่งการตามกฎหมายกรณีผู้บังคับบัญชาไม่พิจารณาโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องตามมาตรา ๙๓ แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รับไปติดตามผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวและรายงานให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบแล้ว นอกจากนี้ นายกรัฐมนตรียังได้สั่งการให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยเคร่งครัดด้วย

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๗ รับทราบและเห็นชอบให้กำชับส่วนราชการต่าง ๆ ปฏิบัติตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. และดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยเคร่งครัด เพื่อปราบปรามเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ทุจริต และสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตโดยยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้แจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) บวรศักดิ์ อุวรรณโณ
(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๐๐ ต่อ ๓๓๒ - ๓
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๘๐๖๕



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘ ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๗
จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๕๗ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอ โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการ เร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชนโดยเร็ว ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาล รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่มาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๙๘

สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ เมษายน ๒๕๕๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ ผร ๓๑/๔๘๗๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ส่วนที่สุด ที่ ผร ๓๑/๒๑๒๓ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๗

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอว่า เพื่อให้การประสานงานและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกขร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงขอให้คณะกรรมการรัฐมนตรีกำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการเร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกขร้อน ให้แก่ประชาชนโดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๕๗ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอและให้แจ้งเวียนให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) บวรศักดิ์ อุวรรณโณ
(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สำนักนิติธรรม

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๐๘ - ๙

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๘



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๑
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๒

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และ
กล่าวโทษข้าราชการมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นั้น

เนื่องจากยังมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมิได้ปฏิบัติตามหนังสือสั่งการดังกล่าว
ข้างต้นโดยเคร่งครัด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงจึงมีบัญชาให้กำชับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือสั่งการดังกล่าว และหากพบว่าเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมิได้ปฏิบัติตามก็ให้ดำเนินการ
ทางวินัยตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์
(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

(สำเนา)



ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

๑. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๗. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์กรกลางบริหารบุคคล สำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสมตามควรแก่กรณีต่อไป

/ คณะรัฐมนตรี...

(สำเนา)

บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

ลำดับที่		
๑.	การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ	คำสั่งนายกรัฐมนตรีแจ้งตามหนังสือกรมเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๖๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕
๒.	ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้อง กล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำ ผิดวินัย	มติคณะรัฐมนตรี (๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๖) แจ้งตาม หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๙๗/ ๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖
๓.	บัตรสนเท่ห์	มติคณะรัฐมนตรี (๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒) แจ้งตาม หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๔๘/ ๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๔๒

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างอิง ๑. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๖๓/๒๔๙๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๙๕
๒. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๙๗/๒๔๙๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๔๙๖
๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะรัฐมนตรีได้ประชุมเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และมีมติยกเลิกหนังสือดังกล่าว จำนวน ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร่ำร้องกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องร่ำร้องกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องทราบถึงการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควร กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

/๓. ให้ผู้...

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์
(นายชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ นร ๐๒๐๖/๑๗๐๘๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๗/๕๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
ที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖
ธันวาคม ๒๕๕๐

ตามที่ได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ
การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
ว่ากระทำผิดวินัยไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้เสนอความเห็น
มาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ได้พิจารณาความเห็นของกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการ
กฤษฎีกาแล้ว เห็นสมควรพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวข้อ
ทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

/ ๑. เมื่อผู้บังคับ...

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่องบัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอโดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย

/ หรือ...

หรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น”
และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม
(นายวิษณุ เครืองาม)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร ๒๘๐๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐๑๑๔๖, ๒๘๒๔๐๔๕



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการ
สอบสวนเรื่องราวยื่นฟ้องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นฟ้องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
ว่ากระทำผิดวินัยที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑
๒. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔
พฤศจิกายน ๒๕๔๑
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวยื่นฟ้องร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่ง
นายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวยื่นฟ้องร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ
ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่ง
นายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวยื่นฟ้องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมา
นานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไข
และยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน

โดยมี...

โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยตรงจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

/คณะรัฐมนตรี...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๓๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐๑๔๔๖, ๒๘๒๔๐๔๕



ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กท ๑๐๓๐๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๕๙๒๑ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีแจ้งว่าได้พิจารณาหนังสือเวียนเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ และระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย จำนวน ๓ ฉบับ แล้วเห็นควรนำมารวบรวมไว้ในฉบับเดียวกัน และปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันเพื่อถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ ได้ขอให้สำนักงาน ก.พ. พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวด้วย ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีจะพิจารณาปรับปรุงหนังสือเวียนมติคณะกรรมการรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ โดยเห็นควรนำมารวมไว้ในฉบับเดียวกัน และแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันเพื่อชักจูงให้เกิดความเข้าใจและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่เหมาะสมจะดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ. มีข้อสังเกตบางประการที่ขอเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. หลักการสืบสวนก่อนดำเนินการทางวินัยที่ปรากฏในหนังสือเวียนทั้ง ๓ ฉบับ เป็นการกำหนดทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๑๘ ซึ่งยกเลิกไปแล้ว แต่ปัจจุบัน กระบวนการสืบสวนได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา ๙๙ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นต้องนำมากำหนดในหนังสือเวียนหรือระเบียบฉบับใหม่นี้อีก

/๒. กรณี...

๒. กรณีให้ส่งสำเนาเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนทน่ให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่าระดับ ๗ ของผู้กล่าวโทษ ทำการสืบสวนทางวินัยว่ามีมูลความจริงเพียงใดนั้น สำนักงาน ก.พ. เข้าใจว่าความในประการนี้คงจะหมายถึงผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษ และมีความเห็นในกรณีนี้ว่า ไม่ควรกำหนดระดับของผู้บังคับบัญชาผู้ทำการสืบสวนไว้ เพราะตามมาตรา ๙๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องทำการสืบสวนและใช้ดุลพินิจว่าจะสมควรดำเนินการทางวินัยหรือไม่ ดังนั้น หากข้าราชการผู้ใดมีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งระดับใดก็ตาม ก็ย่อมถือเป็นผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายอยู่แล้ว นอกจากนั้น การไม่กำหนดระดับตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาไว้จะทำให้การสืบสวนคล่องตัวขึ้น

๓. สำนักงาน ก.พ. เห็นว่า การกำหนดระยะเวลาสืบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน อาจจะทำให้การสืบสวนเร็วขึ้น แต่ในบางเรื่องที่มีข้อมูลมาก ผู้สืบสวนอาจจะดำเนินการไม่ทันภายในกำหนดเวลา จึงไม่ควรกำหนดระยะเวลาตายตัว แต่ควรใช้คำว่า “รีบ” ในระเบียบเพื่อเป็นการบ่งบอกเจตนารมณ์ในการที่จะเร่งรัดให้มีการสืบสวนให้เสร็จโดยเร็วที่สุด

นอกเหนือจากข้อสังเกตดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำนักงาน ก.พ. เห็นด้วยกับมาตรการนี้เพราะการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องดังกล่าว จะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ร้องไม่ต้องกังวลกับการที่จะต้องได้รับโทษภัยหรือความไม่ชอบธรรมทั้งปวงด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สีมา สีมานันท์
(นายสีมา สีมานันท์)

รองเลขาธิการ ก.พ. ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการ ก.พ.

สำนักเสริมสร้างวินัยและรักษาระบบคุณธรรม
กลุ่มรักษามาตรฐานวินัย
โทร. ๒๘๑๘๐๗๗

(สำเนา)

ปกปิด



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๕๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้องเรียนอย่าให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องทุกข์ รายละเอียดแจ้งแล้วตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เนื่องจากในขณะนี้ยังปรากฏว่า ผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ตนถูกร้องเรียน ซึ่งเป็นผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ดังนั้น จึงขอให้กำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนถือปฏิบัติตามนัยหนังสือ ลับ ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๐ โดยเคร่งครัด อย่าให้ข้อมูลการร้องเรียนรั่วไหลไปถึงผู้ถูกร้องเรียน อันอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับอันตรายหรือได้รับความเดือดร้อนได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุชาติ ธรรมมงคล

(นายสุชาติ ธรรมมงคล)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องร่ำร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ปกปิด



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๒๐๘/๑๕๙๒๐ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเห็นควรยกเลิกหนังสือเวียนรวม ๓ ฉบับ และแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย เพื่อถือปฏิบัติโดยขอให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเสนอความเห็น นั้น

กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาข้อมูลข้างต้นแล้ว เห็นด้วยกับการยกเลิกหนังสือเวียนและการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีแก้ไขทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) พลตรี สนั่น ขจรประศาสน์

(สนั่น ขจรประศาสน์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓



ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ทำางวังหน้า กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๒๐๖/๐๕๙๒๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวน เรื่องร่ำร้องกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย และขอให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาให้ความเห็นในประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้พิจารณาแล้วขอเรียนว่า ขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับการสืบสวน ในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงว่ามีมูลตามที่ถูกร้องเรียนหรือไม่โดยยังไม่มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัย เป็นเพียงขั้นตอนทางบริหารภายในของฝ่ายปกครองเท่านั้น มิใช่ขั้นตอนการทำคำสั่งทางปกครอง จึงไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

อนึ่ง ในการดำเนินการขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับ ได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก หากความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ และมีได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหาย ตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) อักษราทร จุฬารัตน

(นายอักษราทร จุฬารัตน)

เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

ฝ่ายปฏิบัติราชการทางปกครอง

โทร. ๒๒๒๐๒๐๖ - ๙ ต่อ ๔๐๔

โทรสาร ๒๒๖๓๖๑๒

(สำเนา)

ลับ



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กท ๑๐๒๐๐

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีผู้ยื่นเรื่องราร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และต่อมาถูกคู่กรณีฟ้องร้องหมิ่นประมาท เพื่อบีบบังคับให้ผู้ร้องถอนคำร้องเรียน หรือเพื่อให้ได้รับความเดือดร้อนในการต่อสู้คดี โดยนำสำเนาคำร้องของผู้ร้องมาเป็นหลักฐานในการฟ้องร้องต่อศาล

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาดังกล่าว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้โปรดมีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการแล้ว ให้ดำเนินการเป็นความลับ และระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง อย่าให้ผู้ร้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันอาจเนื่องมาจากการร้องทุกข์กล่าวโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยต่อผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องก็ให้พิจารณาโทษทางวินัยตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์

โทร./โทรสาร. ๒๒๑๑๓๓

ลับ

(สำเนา)

ลับ



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอักษะรังค์ กท ๑๐๒๐๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก และเท่าที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เวลาในการดำเนินการจนเป็นที่ยุตินานเกินควร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีบัญชาว่า เพื่อเป็นการจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ และให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลปัญหาดังกล่าวมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

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

๒. เรื่องร้องเรียนรายใดที่ได้เดือนขอทราบผลการดำเนินการครบ ๓ ครั้ง แล้วยังไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้า ให้พิจารณาข้อบกพร่องของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีทุกรายโดยทันที พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์

(นายสวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร. ๒๒๑๑๑๓๓

ลับ



(สำเนา)

ด่วนมาก บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โทร. ๒๒๑ - ๑๑๓๓.....
ที่.....มท. ๐๒๐๔/ว ๒๕๕๐.....วันที่.....๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕.....
เรื่อง.....การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์.....

เสนอ

ด้วยปรากฏว่า ส่วนราชการบางแห่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทยยังขาดความสนใจและละเลยในเรื่องร้องทุกข์ของราษฎร เป็นเหตุให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อนและในบางครั้งที่การรายงานผลการดำเนินการเป็นไปด้วยความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรได้ทันเวลาที่ ก่อให้เกิดปัญหาทางการปกครองจนยากต่อการแก้ไข

ฉะนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของราษฎรและการรายงานผลการดำเนินการในเรื่องนี้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ จึงให้ส่วนราชการในสังกัดถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ขอให้ส่วนราชการในสังกัดเพิ่มความสนใจปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นโดยใกล้ชิด เป็นกรณีพิเศษพร้อมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขโดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีที่ได้รับการร้องเรียน และพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยฉับพลันหรือทันต่อเหตุการณ์

๒. หากได้สดับตรับฟังปัญหาบางเรื่องที่เกิดขึ้น ขอให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาทันทีโดยไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และชี้แจงให้ราษฎรเข้าใจโดยถ่องแท้ว่าหากไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ขอให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขต่อไป และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วประการใดให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม

๓. เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องทุกข์ที่ตนได้รับ โดยมีความจำเป็นที่จะต้องขอให้รัฐบาลช่วยเหลือและเป็นเรื่องราวที่ผู้ยื่นหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่รัฐบาลปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร หรือใช้ดุลพินิจเกินสมควรแก่เหตุหรือไม่สุจริตเป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนขอให้ส่วนราชการพิจารณาแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือหรือให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือประชาชนขอให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยให้ถือว่าทุกข์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องบำบัดทุกข์ให้โดยมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้รายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

/ ๔. ในกรณี...

๔. ในกรณีปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของส่วนราชการ ขอให้รวบรวมปัญหาร้องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องทราบโดยตรง โดยด่วนที่สุดเพื่อที่จะได้พิจารณาข้อยุติแนวทางในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในทันทีต่อไป ในกรณีนี้ขอให้รับรายงานกระทรวงมหาดไทยทราบเพื่อจะได้ประสานงานกับกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วย

๕. ให้กวดขันหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบหาทางแก้ไขข้อบกพร่องในเรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ หากหน่วยงานใดยังมีข้อบกพร่องหรือละเลย ไม่รีบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ก็ให้พิจารณาโทษตัวบุคคลผู้รับผิดชอบด้วย

๖. ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทำตัวให้เป็นที่พึงของราษฎรอย่างแท้จริง โดยพยายาม ป้องกันและแก้ไขความทุกข์ร้อนของราษฎรในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หากผู้ใดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่เป็นผลดี ต่อส่วนรวมแล้วก็ขอให้พิจารณาบำเหน็จความชอบตามควรแก่กรณี

จึงเสนอมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

(ลงชื่อ) พิศาล มูลศาสตรสาทร
(นายพิศาล มูลศาสตรสาทร)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย



ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๙/ว ๖๑๔

กระทรวงมหาดไทย

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ตามที่ได้จังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวน โดยให้กำชับนายอำเภอ ทุกอำเภอ เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน หากปรากฏว่ามีข่าวเคลื่อนไหวหรือสิ่งบอกเหตุว่าจะเกิดการร้องเรียนและเดินขบวนขึ้น ก็ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ร้องเรียน รวมทั้งนายอำเภอท้องที่เข้าไปรับฟังปัญหาโรงเรียนและพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด โดยฉับพลันและทันต่อเหตุการณ์ อ ย่ารอหรือปล่อยให้ปัญหาโรงเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนรัฐบาล ในที่สุด ความละเอียดตามหนังสืออ้างถึง นั้น

ปรากฏว่าหลายจังหวัดได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวนที่เกิดขึ้น อย่างมีประสิทธิภาพสามารถระงับเหตุการณ์ได้โดยฉับพลันอย่างน่าชมเชย แต่ก็มีบางจังหวัดที่ยังขาดความสนใจเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเท่าที่ควร ทำให้ยังมีการยกขบวนเดินทางเข้ากรุงเทพมหานครร้องเรียนรัฐบาลอยู่อีก จนเป็นเหตุให้ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีปรารภเกี่ยวกับเรื่องนี้ในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๔ และได้ขอให้กระทรวงมหาดไทยกำชับจังหวัดอีกครั้งหนึ่ง ฉะนั้น เพื่อปฏิบัติตามนโยบาย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีดังกล่าวให้จังหวัดวางแผนทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวนให้รัดกุม มีประสิทธิภาพและให้ดำเนินการ ดังนี้

/๑. ให้กวดขัน...

๑. ให้กวดขันกำชับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้รีบเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทันทีในวันเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาร้องเรียนโดยด่วนที่สุด อย่ารอหรือปล่อยทิ้งไว้จนเป็นเหตุให้ปัญหาร้องเรียนลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนเป็นอันขาด ทั้งนี้ให้มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกระยะ

๒. โดยที่ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบงานของทุกกระทรวงทบวงกรมในเขตจังหวัด และอำเภอ ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๒๑๘ ข้อ ๕๐ และข้อ ๕๗ ฉะนั้น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอควบคุม ติดตาม ดูแล การปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่าง ๆ ในความรับผิดชอบ อย่าปล่อยให้หัวหน้าส่วนราชการปฏิบัติจัดทำไปโดยไม่ควบคุมโดยใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ หมั่นออกท้องที่เพื่อเยี่ยมเยียนประชาชนโดยมีข้าราชการ สมาชิกสภาจังหวัด หรือผู้นำท้องถิ่นที่สำคัญๆ ที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือร่วมไปด้วย ในการออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนทุกครั้ง เมื่อได้ระดับรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาในทันที ไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วประการใด ให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม

๔. กรณีปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัด และจังหวัดได้รวบรวมปัญหาร้องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรมที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการโดยตรงโดยด่วนที่สุดแล้ว แต่ปรากฏว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวยังไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไข และผู้ร้องเรียนมีปฏิริยาที่จะเดินขบวนไปกรุงเทพมหานครเพื่อร้องเรียนต่อรัฐบาล ให้จังหวัดชี้แจงเจรจากับกลุ่มผู้ร้องเรียน ตั้งตัวแทน ๒-๓ คน เพื่อนำข้อร้องเรียนดังกล่าวไปเสนอต่อกระทรวงเจ้าสังกัดที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยให้จังหวัดเป็นตัวประสานในเรื่องนี้ ในการนี้ ให้จังหวัดแจ้งกระทรวงที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าและสำเนาให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) พิศาล มูลศาสตรสาทร

(นายพิศาล มูลศาสตรสาทร)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

โทร. ๒๒๒๘๘๘๘, ๒๒๑๙๑๒๑



ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๕๖๘

กระทรวงมหาดไทย

๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓

เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วยคณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีผู้ร้องเรียน แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้ตัดถนนหนทาง ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานือนามัย เป็นต้น

๒. เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่าใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริต หรือถูกข้าราชการกลั่นแกล้งไม่ให้ความเป็นธรรม

เพื่อให้การปฏิบัติกรณีที่มีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย คณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยจึงได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงงานกรณีมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ระดับจังหวัดและอำเภอ ว่าควรให้มีการลงสารบบบัญชีเป็นหลักฐานเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ และการติดตามผล ซึ่ง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย ฉะนั้น จึงให้จังหวัดและอำเภอปฏิบัติดังนี้ คือ

ระดับจังหวัด

วิธีป้องกันการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

เนื่องจากปรากฏว่าขณะนี้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน จึงขอให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวางมาตรการในการป้องกันและกวดขันไม่ให้ข้าราชการใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริตกลั่นแกล้งหรือไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ราษฎร และหากข้าราชการผู้ใดมีพฤติการณ์ส่อไปในทางจะทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ให้ความเป็นธรรมแก่ราษฎร ก็ให้เรียกตัวมาว่ากล่าวตักเตือน และแนะนำให้ละเว้นการกระทำความผิดกล่าวเสีย หรือให้ประพฤติก

/ปฏิบัติ...

ปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร เมื่อตกเดือนแล้วไม่พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นก็ให้แต่งตั้งกรรมการสอบสวนเพื่อลงโทษอย่างเด็ดขาดต่อไป

๒. วิธีการแก้ไขกรณีที่ราษฎรและสมาชิกสภาผู้แทนร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้สร้างถนน ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานือนามัยนั้น จังหวัดควรวางแผนพัฒนาจังหวัดไว้ให้แน่นอนโดยเชิญสมาชิกสภาผู้แทนและผู้นำท้องถิ่นเข้ามาร่วมพิจารณาในการวางแผนพัฒนาจังหวัด ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือปฏิบัติในปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบแผนการดำเนินงานโดยทั่วถึง การวางแผนพัฒนาจังหวัดให้แน่นอนและมีการปฏิบัติตามแผนการที่วางไว้ล่วงหน้า จะทำให้การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดน้อยลงได้

วิธีการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตอบรับและแจ้งให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ทราบว่า จะดำเนินการ หรือได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไร

๒. ประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้ทราบเรื่อง ถ้าเป็นไปได้ควรให้ทราบข้อเท็จจริงและการดำเนินการที่ได้ปฏิบัติไปแล้วด้วย

๓. แจ้งผลการดำเนินการตลอดจนผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์หรือหน่วยที่สอบถามได้ทราบ สำหรับการสืบสวนสอบสวนที่ยังไม่ทราบผล ควรแจ้งผลระหว่างการดำเนินการให้ทราบอย่างน้อยเดือนละครั้ง

วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน

เพื่อความสะดวกในการติดตามผลการเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนตลอดจนตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้จัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์โดยให้มีรายการดังตัวอย่างที่ส่งมาพร้อมนี้ เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อจังหวัดโดยตรง หรือส่วนราชการต่าง ๆ ส่งมาให้จังหวัดดำเนินการ หรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีผู้ยื่นต่อทางอำเภอ และทางอำเภอได้ทำการสืบสวนสอบสวนแจ้งผลให้จังหวัดทราบให้นำลงทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๒. ให้จำจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการลงรายการในทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรื่อง ตลอดจนการติดตามเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนของผู้รับผิดชอบตามระเบียบของทางราชการ และเป็นเจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

/๓. ให้ผู้ว่า...

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนและสั่งการให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม หากเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอ โดยเฉพาะการร้องทุกข์กล่าวโทษนายอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ระดับอำเภอ

การดำเนินการในระดับอำเภอนั้น ให้อำเภอพิจารณาดำเนินการเช่นเดียวกับระดับจังหวัด การจัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ให้อยู่ในความรับผิดชอบของปลัดอำเภอโท (ฝ่ายปกครอง) และถ้าหากมีการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอที่อยู่ใต้การปกครอง บังคับบัญชาของนายอำเภอ ให้นายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป.

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) ชลอ วนะฤติ

(นายชลอ วนะฤติ)

รองปลัดกระทรวง สังกัดราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

วน.



ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว ๙๕๘๑

กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี
ถนนแจ้งวัฒนะ กทม. ๑๐๒๑๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่าในปัจจุบันหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์หลายช่องทาง ทำให้ปริมาณการร้องเรียน/ร้องทุกข์มีจำนวนมากขึ้น แต่การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นที่ยุติกลับล่าช้า ซึ่งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของกรมที่ดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนให้แก่ประชาชน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยกำหนดระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติที่ได้รับ การประสานงานจากศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นตัวชี้วัดที่ ๗ มีน้ำหนักร้อยละ ๕ ดำเนินการจนได้ข้อยุติภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๓

ดังนั้น กรมที่ดินจึงขอวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนจนได้ข้อยุติ ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

/ ๓. เรื่องที่...

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
 ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ
 ๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
 ๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
 ๗. เรื่องที่เป็นปัญหาต้องดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือคณะกรรมการ เช่น คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ คณะอนุกรรมการ อำน แพล ติความภาพถ่ายทางอากาศ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- ให้ถือว่าเป็นเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้ ขอให้จังหวัดเร่งรัดติดตามให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งพิจารณาแล้วอยู่ในหลักเกณฑ์ดังกล่าว สรุปข้อเท็จจริงพร้อมความเห็น รายงานกรมที่ดินเพื่อพิจารณายุติเรื่องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ดินทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) อนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ
(นายอนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ)
อธิบดีกรมที่ดิน

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๐ - ๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๐๑ - ๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : rongtook@dol.go.th

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

(สำเนา)



ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๕๐๑.๒/ว ๓๓๔๑๑

กรมที่ดิน

ถนนพระพิพิธ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการลงนามในหนังสือราชการ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่ามีสำนักงานที่ดินบางแห่ง ได้มีหนังสือราชการถึงกรมที่ดินโดยระบุให้จังหวัดเป็นส่วนราชการเจ้าของหนังสือ แต่การลงนามในหนังสือราชการถึงกรมที่ดิน ไม่ใช่ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือผู้รักษาราชการแทนเป็นผู้ลงนาม แต่กลับเป็น “เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด” หรือ “นักวิชาการที่ดิน ๘ ว หรือ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขาปฏิบัติราชการแทนเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด” เป็นผู้ลงนาม และมีบางครั้งที่ปรากฏว่ามีการลงนามโดย “นักวิชาการที่ดิน ๘ ว หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานที่ดิน ๗ หรือนายช่างรังวัด ๗ รักษาราชการแทนเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด และปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด”

กรมที่ดิน พิจารณาแล้วเห็นว่า การปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวไม่ชอบด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ อีกทั้ง หากเป็นกรณีเรื่องสำคัญและงานนโยบายต่าง ๆ ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัดผู้กำกับดูแลไม่ทราบเรื่อง อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจ หรืออาจเกิดความเสียหายแก่ทางราชการได้ จึงขอให้ท่านได้โปรดกำชับให้สำนักงานที่ดินทุกแห่ง ถือปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมายอย่างเคร่งครัด หากมีกรณีที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดจะต้องลงนามในหนังสือราชการในฐานะที่ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ว่าราชการจังหวัดได้มอบหมายหรือมอบอำนาจไว้เท่านั้น ซึ่งมีใชงานนโยบายสำคัญหรืองานบริหารบุคคลที่ผู้ว่าราชการจังหวัดจะเป็นผู้พิจารณาลงนามเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่รักษาราชการในตำแหน่ง หรือรักษาราชการแทนเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด หรือผู้ปฏิบัติราชการแทนเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ห้ามมิให้ลงนามในหนังสือราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด เว้นแต่จะมีการมอบอำนาจโดยชัดแจ้ง

/ จึงเรียน...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดทราบ
และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) อนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ

(นายอนุวัฒน์ เมธีวิบูลวุฒิ)

ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรปราการ รักษาราชการแทน

อธิบดีกรมที่ดิน

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร./โทรสาร (มท) ๕๐๘๐๑-๑๒ ต่อ ๒๒๒ , ๐ ๒๒๒๑ ๑๘๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : secretan@dol.go.th



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๕๓๓๔ มท ๕๐๘๐๑-๑๒ ต่อ ๓๕๔
ที่.....มท.๐๕๐๑.๓/๕๘๘.....วันที่.....๒๒ เมษายน ๒๕๕๗
เรื่อง.....แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....
เรียน อธิบดี

ตามที่อธิบดีได้โปรดมีบัญชาให้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติกรณีมีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยขอให้แจ้งตอบรับผู้ส่งเรื่องทุกครั้งทันทีเมื่อได้รับเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการเป็นขั้นตอน ตามความเหมาะสม นั้น

สำนักงานเลขาธิการกรมพิจารณาแล้ว เห็นควรวางแนวทางเพื่อถือปฏิบัติดังนี้

๑. กรณีผู้ร้องเรียนต่ออธิบดีกรมที่ดิน และกรมที่ดินได้มอบหมายให้จังหวัดพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นที่ยุติ สำนักงานเลขาธิการกรมจะแจ้งการดำเนินการ ในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน และให้จังหวัดแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

๒. กรณีผู้ร้องเรียนต่ออธิบดีกรมที่ดิน และกรมที่ดินได้มอบหมายให้สำนัก/กอง พิจารณาดำเนินการ สำนักงานเลขาธิการกรมจะแจ้งการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่ง ก่อน และให้สำนัก/กองแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

๓. เวียนให้สำนัก/กอง จังหวัด ทราบและถือปฏิบัติ อนึ่ง ในการแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ ตามข้อ ๑ และ ข้อ ๒ ขอให้แจ้งเป็นระยะอย่างน้อยทุก ๓๐ วัน หรือตามความ เหมาะสมเป็นกรณีไป โดยให้ใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ตามตัวอย่างที่เสนอมาร่วมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบสำนักงานเลขาธิการกรมจะดำเนินการต่อไป

- เห็นชอบ (ลงชื่อ) ธรรมศักดิ์ ชนะ
- ดำเนินการตามเสนอได้ (นายธรรมศักดิ์ ชนะ)
เลขาธิการกรม

(ลงชื่อ) วราวุธ วราภรณ์
(นายวราวุธ วราภรณ์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมที่ดิน
๒๒ เม.ย. ๒๕๕๗



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๕๓๓๓๔ มท. ๕๐๘๐๑ - ๑๒ ต่อ ๓๕๔
ที่..... มท. ๐๕๐๑.๓/ว. ๐๑..... วันที่..... ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗
เรื่อง..... แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก เจ้าพนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการกอง
ผู้อำนวยการสำนักงาน หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้จัดการศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

ด้วยสำนักงานเลขาธิการกรมได้เสนอแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีผู้ร้องร้องเรียน
ต่ออธิบดีกรมที่ดิน ซึ่งกรมที่ดินได้มอบหมายให้สำนัก/กองพิจารณาดำเนินการ โดยสำนักงานเลขาธิการกรม
จะแจ้งการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน และให้สำนัก/กองแจ้งผลการพิจารณา
ให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะอย่างน้อยทุก ๓๐ วัน หรือตามความเหมาะสมเป็นกรณีไป โดยให้ใช้หนังสือ
ประทับตราแทนการลงชื่อ ซึ่งอธิบดี (นายวรารุช วราภรณ์ รองอธิบดีปฏิบัติราชการแทน) ให้ความเห็นชอบ
และให้แจ้งเวียนสำนัก/กองทราบ เพื่อถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ธรรมศักดิ์ ชนะ
(นายธรรมศักดิ์ ชนะ)
เลขาธิการกรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. (มท.) ๕๐๘๐๑-๑๒ ต่อ ๒๒๒.๐ ๒๒๒๑.๑๘๒๕
ที่.....มท.๐๗๐๑.๒/๒๕๑๑.....วันที่.....๑๐ เมษายน ๒๕๕๕
เรื่อง.....การกำหนดรูปแบบ ระบบ ขั้นตอน และวิธีการควบคุมการปฏิบัติงาน.....
เรียน อธิบดี

ตามที่อธิบดีโปรดมีบัญชาให้สำนักงานเลขาธิการกรมตรวจสอบว่าสำนักและกองต่าง ๆ มีระบบ ขั้นตอน และวิธีการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อหารือ หรือการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักและกองต่าง ๆ อย่างไร หรือไม่ แล้วพิจารณากำหนดระบบขั้นใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าว นั้น

สำนักงานเลขาธิการกรม ได้เชิญผู้อำนวยการสำนักและกองต่าง ๆ เข้าร่วมประชุมหารือเรื่องดังกล่าว โดยมีรองอธิบดี (นายวันชัย ตันท์สกุล) เป็นประธานแทนรองอธิบดี (นายอรรถพร ทองประไพ) เนื่องจากติดประชุมคณะกรรมการปิโตรเลียม ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณากำหนดรูปแบบระบบ ขั้นตอน และวิธีการควบคุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบข้อหารือ หรือการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว มีมติ ดังนี้

๑. เมื่อเรื่องเข้ามาที่สำนักงานเลขาธิการกรม ถ้าเป็นเรื่องที่มีข้อมูลชัดเจน ให้สำนักงานเลขาธิการกรมส่งเรื่องให้สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องภายใน ๓ วันทำการ และถ้าเป็นเรื่องที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนให้ส่งจังหวัดสอบสวนข้อเท็จจริงภายใน ๓ วันทำการ เช่นเดียวกัน

๒. เมื่อเรื่องถึงสำนักหรือกองเจ้าของเรื่อง สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องดำเนินการเพื่อนำเสนออธิบดีสั่งการให้จังหวัดสอบสวนข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งภายใน ๗ วันทำการ

๓. เมื่อเรื่องถึงจังหวัด ให้จังหวัดดำเนินการภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากกรมที่ดิน

๔. เมื่อจังหวัดดำเนินการครบ ๓๐ วันแล้ว แต่ไม่รายงานผลให้สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องทราบให้สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องมีหนังสือเตือนจังหวัด (เตือนครั้งที่ ๑) ภายใน ๗ วัน ในหนังสือเตือนให้ระบุว่าให้จังหวัดรีบดำเนินการรายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วัน หากครบกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่มีการเตือนครั้งที่ ๑ ไปแล้ว ให้สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องมีหนังสือเตือนครั้งที่ ๒ ไปภายใน ๗ วัน โดยให้จังหวัดแจ้งผลการดำเนินการมาให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากครบกำหนด ๑๕ วัน หลังจากการเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับผลรายงานอีก ให้สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องประมวลเรื่องทั้งหมดเสนอหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมเพื่อมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรมเป็นผู้เร่งรัดติดตามเรื่อง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันครบกำหนดดังกล่าว

/ ๕. หลังจาก...

๕. หลังจากจังหวัดสอบสวนดำเนินการเสร็จ และรายงานผลการพิจารณาให้สำนักหรือ กองเจ้าของเรื่องทราบแล้ว สำนักหรือกองเจ้าของเรื่องต้องพิจารณาเสนออธิบดีภายใน ๓๐ วัน ทั้งนี้ ยกเว้นสำนักจัดการที่ดินของรัฐ สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ สำนักมาตรฐาน การทะเบียนที่ดิน ที่ลักษณะงานมีปัญหายุ่งยากซับซ้อนให้ใช้ระยะเวลาพิจารณาเสนออธิบดีภายใน ๔๕ วัน

๖. การพิจารณาข้อหาหรือ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อปัญหาต่าง ๆ ให้ใช้ระยะเวลา ภายใน ๓๐ วัน เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา เว้นแต่เรื่องใดมีปัญหายุ่งยากซับซ้อน ให้ใช้ระยะเวลา มากกว่านั้นได้

๗. การกำหนดชั้นความเร็วของหนังสือราชการ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยงาน สารบรรณ

๘. วิธีการเสนอหนังสือ ถ้ารายงานผลเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ห้ามทำเป็นหนังสือ ประทับตรา ให้รายงานเป็นหนังสือบันทึกข้อความถึงเลขานุการรัฐมนตรี และให้หัวหน้าส่วนราชการลง นาม

๙. การควบคุมและเร่งรัด ให้ผู้อำนวยการสำนักหรือกองเป็นผู้พิจารณากำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ ประเด็น เพื่อจะได้ดำเนินการให้ทันตามกำหนด และการรายงานผลการปฏิบัติงาน ให้รายงานเป็นการภายในของสำนักหรือกองนั้น ๆ

๑๐. การพิจารณาเรื่องที่กรมที่ดินได้มีแนวทางกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้แล้ว ให้ถือปฏิบัติไปตามนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจะได้แจ้งให้ สำนักและกองต่าง ๆ ทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

๓ ดำเนินการได้/ขอขอบคุณ
ทุกคนที่ช่วยกันคิด

(ลงชื่อ) ประวิทย์ สีหิโสภณ
(นายประวิทย์ สีหิโสภณ)
อธิบดีกรมที่ดิน
๑๗ เม.ย. ๒๕๔๕

(ลงชื่อ) นิภา สุจเร

(นางนิภา สุจเร)

หัวหน้าฝ่ายตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

รักษาราชการแทน

เลขานุการกรม

๑ คุณประทีป
หรือท่านรองสมศักดิ์ ด้วย
ขอทราบความเห็น

(ลงชื่อ) ประวิทย์ สีหิโสภณ
(นายประวิทย์ สีหิโสภณ)
อธิบดีกรมที่ดิน
๑๒ เม.ย. ๒๕๔๕

ทราบ
(อ่านไม่ออก)

๒ เรียน ท่านอธิบดี
กระผมได้พิจารณาแล้ว
เห็นด้วยกับมติที่ประชุมทั้ง ๑๐ ข้อ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) สมศักดิ์ เอี่ยมโรสงค์

๑๗ เม.ย. ๔๕

๑๐๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานเลขานุการกรม งานพิจารณาเรื่องรื้อรื้องทุกซ์ โทร. ๒๒๑๕๓๓๔
ที่..... มท ๐๖๐๑/๔๕๑..... วันที่..... ๑๑ มิถุนายน ๒๕๓๙
เรื่อง.....การรายงานผลการพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องรื้อรื้องทุกซ์.....

เรียน อธิบดีกรมที่ดิน

ด้วยสำนักงานเลขานุการกรม ได้รับแจ้งจากเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายวีระกร คำประกอบ) ทางโทรศัพท์เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๓๙ เวลา ๑๔.๑๐ น. ว่า เนื่องจากกรมที่ดินได้รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรื้อรื้องทุกซ์ที่ยังไม่ยุติ ไปให้สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย เพื่อทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็น การสิ้นเปลืองเวลา วัสดุ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไปโดยไม่คุ้มค่า ต่อไปขอให้กรมที่ดินรายงานผลการ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรื้อรื้องทุกซ์เฉพาะกรณีที่ยังไม่ยุติแล้วเท่านั้น โดยไม่ต้องรายงานเบื้องต้นให้ สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย เพื่อทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) สมมาตร ดลมินทร์

(นายสมมาตร ดลมินทร์)

เลขานุการกรม

ทราบ

(ลงชื่อ) ปริญญา นาคฉัตรีย์

(นายปริญญา นาคฉัตรีย์)

อธิบดีกรมที่ดิน

๒๖ มิ.ย. ๓๙



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ โทร ๒๒๑๑๘๒๕

ที่.....มท ๐๖๐๑/๒๗๙.....วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๓๖

เรื่อง.....การประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

เรียน ท่านอธิบดี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานเลขานุการกรมพิจารณาเห็นว่า การพิจารณาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่สำนักงานเลขานุการกรมและกองต่าง ๆ ปฏิบัติกันอยู่ยังล้าสมัยไม่เป็นระบบ และรวดเร็วเท่าที่ควร ประกอบกับกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายให้การบริหารงานในปี ๒๕๓๖ เน้นการแก้ไขปัญหาความยากจน การบริการประชาชนและการอภิบาลคุณธรรม เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้กระทรวงมหาดไทยมีภาพลักษณ์ของการเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้ เพื่อเป็นการสนองนโยบายกระทรวงมหาดไทยดังกล่าว สำนักงานเลขานุการกรมจึงเชิญกองต่าง ๆ ประชุมปรึกษาหารือเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้เป็นระบบและแนวทางเดียวกันจนสามารถขจัดความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๒. ข้อเท็จจริง

จากการประชุมปรึกษาหารือเมื่อวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๓๖ ที่ประชุมได้มีมติให้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่มีเนื้อหาชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของกองใดโดยเฉพาะ ให้สำนักงานเลขานุการกรมส่งเรื่องให้กองนั้น ๆ รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการโดยตรงตั้งแต่ในชั้นแรก โดยสำนักงานเลขานุการกรมไม่ต้องสรุปเสนอท่านอธิบดีเพื่อพิจารณาสั่งการก่อน ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็ว

(๒) เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป หรือยังไม่ชัดเจนหรือไม่สามารถจะตรวจสอบได้ว่าเกี่ยวข้องกับงานของกองใดกองหนึ่งโดยเฉพาะ ให้สำนักงานเลขานุการกรมสรุปเสนอท่านอธิบดีเพื่อแจ้งให้จังหวัดสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง เมื่อจังหวัดรายงานผลการดำเนินการแล้วปรากฏว่าข้อเท็จจริงตามที่จังหวัดรายงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของกองใดกองหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องพิจารณาแล้ว ก็ให้สำนักงานเลขานุการกรมส่งเรื่องให้กองที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาโดยตรง โดยสำนักงานเลขานุการกรมไม่ต้องเสนอท่านอธิบดีเพื่อพิจารณาสั่งการก่อน ทั้งนี้เพื่อความรวดเร็ว

/ (๓) ในการแจ้ง...

(๓) ในการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ให้เลขานุการกรมเป็นผู้ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ร้องตามแนวทางปฏิบัติเดิม

(๔) กรณีที่เรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการ หากมีหนังสือเตือนขอทราบผลจากกระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานภายนอก หากเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการของกองใดก็ให้กองผู้ดำเนินการเรื่องนั้น เป็นผู้แจ้งความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทย หรือหน่วยงานภายนอกทราบ สำหรับการแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการให้เลขานุการกรมลงนามแจ้งผู้ร้องทราบ

(๕) ที่ประชุมมีมติให้ถือปฏิบัติตามข้อ ๑ - ๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๓๖ เป็นต้นไป

รายละเอียดปรากฏตามบันทึกรายงานการประชุมที่เสนอมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา หากเห็นชอบสำนักงานเลขานุการกรมจะได้แจ้งกองต่าง ๆ ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(ลงชื่อ) วราวุธ วราภรณ์
(นายวราวุธ วราภรณ์)
เลขานุการกรม

เห็นชอบ

(ลงชื่อ) ผัน จันทรปาน
(นายผัน จันทรปาน)
อธิบดีกรมที่ดิน
๓ พ.ค. ๓๖

(สำเนา)



ที่ มท ๐๖๐๑/ว ๐๔๘๙๕

กรมที่ดิน

ถนนพระพิพิธ กท ๑๐๒๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๕

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติราชการ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่าในขณะนี้สำนักงานที่ดินจังหวัดบางแห่ง ยังปฏิบัติงานโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของราชการ โดยเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดได้ลงชื่อในหนังสือราชการในเรื่องงานนโยบายสำคัญหรือในเรื่องที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้ดำเนินการแทนได้ นอกจากนั้น ในเรื่องที่ดินหรือกระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้ปฏิบัติและรายงานผลให้ทราบก็มักจะดำเนินไปด้วยความล่าช้าไม่รายงานผลภายในเวลาอันสมควร และบางเรื่องก็ไม่แจ้งความคิดเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาแต่อย่างใด

กรมที่ดินได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การปฏิบัติงานในลักษณะดังกล่าวนอกจากจะทำให้เรื่องไม่แล้วเสร็จไปโดยเร็วแล้ว ยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการอีกด้วย ฉะนั้นจึงขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติดังนี้

๑. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเร่งรัดงานที่มีการสั่งการให้ปฏิบัติ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดหรือภายในเวลาอันสมควร หากมีเหตุขัดข้องก็ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อหาทางแก้ไขโดยเร็วต่อไป

๒. การโต้ตอบหนังสือราชการจะต้องมีข้อความที่ถูกต้องชัดเจน กะทัดรัด มีสาระสำคัญครบถ้วนเข้าใจง่ายและตรงประเด็น และขอให้สรุปหรือแสดงความคิดเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาทุกเรื่อง

๓. กรณีที่เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดจะลงชื่อในหนังสือราชการในฐานะที่ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดนั้น จะต้องเป็นเรื่องที่ผู้ว่าราชการจังหวัดได้มอบหมายหรือมอบอำนาจไว้เท่านั้น และในเรื่องงานนโยบายหรืองานบริหารบุคคลควรจะต้องให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้พิจารณาลงชื่อเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่รักษาการในตำแหน่งหรือรักษาราชการแทน

/ เจ้าพนักงาน...

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ห้ามมิให้ลงชื่อในหนังสือราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดโดยเด็ดขาด
เว้นแต่จะได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจโดยชัดแจ้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอให้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ดินในจังหวัดถือปฏิบัติ
โดยเคร่งครัดต่อไป หากเจ้าหน้าที่ผู้ใดละเลยมิได้ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว กรมที่ดินจะถือว่า
บกพร่องและพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผัน จันทรปาน
(นายผัน จันทรปาน)
อธิบดีกรมที่ดิน

สำนักงานเลขานุการกรม

โทร. ๒๒๑๑๘๒๕