

ที่ ปน ๐๐๒๓.๔/๖๓๖๑



ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๕ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี และ
นายกเทศมนตรีเมืองตะลุมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดปัตตานี ที่ ปน ๐๐๑๗.๑/ว ๕๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดปัตตานี (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) แจ้งว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ ที่ประชุมได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในเรื่องการแจ้งเตือนและติดตามงานร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าหากส่วนราชการไม่รายงานผลการดำเนินการตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้จังหวัดทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด จะมีการแจ้งเตือน ๓ ครั้ง และเมื่อมีการเตือนครั้งที่ ๓ แล้ว ยังไม่รายงานผลหรือไม่ชี้แจงเหตุความล่าช้า ให้จังหวัดปัตตานีทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากพบความบกพร่องที่เกิดจากการละเลย ละเว้น หรือไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทยข้างต้น จึงได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป สำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายถิอชัย เจริญทรัพย์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร ๐-๗๓๓๔-๙๕๑๙ ต่อ ๑๑๕

โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๖๕๘๑

☐ ก.ท.
☐ ก.บ.ด.
☐ ก.จ.สส.
☒ ก.จ.กม.
☐ ก.จ.ก.



สถ. ปัตตานี
รับที่ 2792
วันที่ 29 มี.ค. 2561
14.06.11

ที่ ปน ๐๐๑๗.๑/ว ๕๕๑๓

ศาลากลางจังหวัดปัตตานี

ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกแห่ง และนายอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒

ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๔

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี ได้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ โดยมี นายลือชัย เจริญทรัพย์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี เป็นประธานการประชุม เรื่องแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ในเรื่องการแจ้งเตือนและติดตามงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากส่วนราชการไม่รายงานผลเรื่องร้องทุกข์ ให้จังหวัดปัตตานีทราบภายในกำหนด จังหวัดปัตตานีจะมีหนังสือเตือน ๓ ครั้ง เดือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๒๐ วัน เดือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๑๕ วัน เดือนครั้งที่ ๓ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบปกติภายใน ๗ วัน เมื่อเดือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว หากส่วนราชการไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้จังหวัดปัตตานีทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ จังหวัดปัตตานีจะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลยละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยตามควรแก่กรณีต่อไป

จังหวัดปัตตานี จึงเห็นควรแจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งไว้แล้ว ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒ ให้ส่วนราชการ และอำเภอ ทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายลือชัย เจริญทรัพย์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานจังหวัดปัตตานี

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร./โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๗๘๘๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ damrongtham๑๒๓@hc.mail.com

ความมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๗ เมษายน ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้า
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อจังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งให้ส่วนราชการและจังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการ
ดำเนินการ การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยเฉพาะการเร่งรัด
ติดตามผลให้ส่วนราชการและจังหวัดเร่งรัดดำเนินการ หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดให้รายงานความคืบหน้า
ให้กระทรวงมหาดไทยทราบ และกรณีเรื่องที่มีการแจ้งเตือนให้เร่งรัดดำเนินการเป็นพิเศษ นั้น

ปรากฏว่าส่วนราชการและจังหวัดบางแห่งการรายงานผลยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถ
ปลดเปลื้องทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ สาเหตุสำคัญ
ประการหนึ่งเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการ/จังหวัดมีการสับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ทำให้งาน
ร้องทุกข์ขาดความต่อเนื่อง และมักใช้เป็นเหตุอ้างว่าค้นหาเรื่องเดิมไม่พบ ประกอบกับผู้บังคับบัญชายังมีได้
ให้ความสำคัญเท่าที่ควร หรือดำเนินการอย่างจริงจัง ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ และเป็นเหตุให้
ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนไปยังส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับ
การจัดการเรื่องร้องทุกข์และการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็วและ
บังเกิดผลดีต่อทางราชการ จึงให้ส่วนราชการในสังกัดและจังหวัดถือปฏิบัติดังนี้

๑. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑.๑ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๒ แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ให้ส่วนราชการ
ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ สำหรับ
จังหวัดให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

๒. การดำเนินการสะสางเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ให้จังหวัดที่มีเรื่องร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง รายละเอียดตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสะสางและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของ
จังหวัดให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว โดยเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ที่มีระยะเวลาดำเนินการนานกว่า ๒ ปี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ
ปลดเปลื้องทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วรายงานผลให้ทราบทุก ๓๐ วัน

สนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค กองสนธิ์ตำรวจมหาดไทย ตำรวจราชากรและตำรวจทุกข ๓๒.

(2) หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

