



ที่ สน ๐๐๑๘.๑ / ๑ สขษค

ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การพิจารณาประเด็นปัญหากรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

เรียน นายทะเบียนอำเภอ ทุกอำเภอ และนายทะเบียนท้องถิ่น ทุกแห่ง

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสกลนคร ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๑๒๓๙ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๙๖๔๒
ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดสกลนครได้แจ้งแนวทางการดำเนินการกรณีเรื่องการทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ และกรณีการให้ความช่วยเหลือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน และสัญชาติ ให้สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง นั้น

สำนักทะเบียนกลางแจ้งว่าได้พิจารณาจากประเด็นปัญหาแล้ว เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อซักซ้อมความเข้าใจให้แก่สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นถือปฏิบัติ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับจะต้องถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนที่พึงต้องมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและอุทิศสาคะ พึงหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียวกับประชาชนที่ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อ และให้นายอำเภอ ปลัดอำเภอ นายทะเบียนอำเภอ และนายทะเบียนท้องถิ่น ให้ความสำคัญในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเร่งรัด การดำเนินการในการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับถือปฏิบัติตามแนวทางที่สำนักทะเบียนกลางกำหนดไว้อย่างเคร่งครัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวีระ ฤกษ์วานิชย์กุล)

ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร. ๐-๔๒๗๑-๑๔๖๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



3

ที่ว่าการปกครองจังหวัด กรุงเทพมหานคร
เลขที่ 1465
วันที่ ๑๐ มี.ย. ๒๕๖๖
เวลา

ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕

สำนักทะเบียนกลาง
ถนนลำลูกกา ปท. ๑๒๑๕๐

๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง การพิจารณาประเด็นปัญหากรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

เรียน นายทะเบียนจังหวัด ทุกจังหวัด และนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

อ้างถึง ๑. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตัวอย่างผู้มาติดต่อ/ผู้ยื่นคำขอ

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่สำนักทะเบียนกลาง ได้ลงพื้นที่เพื่อตรวจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน รวมทั้งการดำเนินการในด้านต่างๆ ณ สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่น จากการลงพื้นที่ดังกล่าวแล้วพบปัญหาอุปสรรค กรณีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้ขอรับบริการทราบถึงขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการนั้นๆ ซึ่งประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการได้ด้วยตัวเอง ไม่ต้องติดต่อผ่านทนายความ/กลุ่มบุคคล และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างทนายความ/กลุ่มบุคคล โดยในกระบวนการงานการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนต่างๆ ได้มีคู่มือบริการประชาชน ซึ่งได้แจ้งถึงขั้นตอน เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ และระยะเวลาในการดำเนินการจนเสร็จกระบวนการไว้ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ แต่ยังคงพบปัญหากรณีมีการร้องเรียนว่าการดำเนินการของสำนักทะเบียนต่างๆ ที่ล่าช้า มีการแอบอ้างว่าได้มาดำเนินการติดต่อกับสำนักทะเบียนในพื้นที่แล้ว แต่ข้อเท็จจริงยังไม่ได้ดำเนินการติดต่อแต่อย่างใด และการจัดให้มีระบบในการติดต่อสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนรวมทั้งติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาด้านการทะเบียนที่ได้รับความเดือดร้อนต่างๆ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องไม่มีทัศนคติแง่ลบต่อผู้มาขอรับบริการนั้น

สำนักทะเบียนกลาง พิจารณาจากประเด็นปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักทะเบียนกลางจึงกำหนดแนวทางให้สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนกรุงเทพมหานครแจ้งชักชวนความเข้าใจแก่สำนักทะเบียนในพื้นที่ ถือปฏิบัติดังนี้

๑. กำชับให้สำนักทะเบียนห้ามปฏิเสธการรับคำร้องในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนทุกกรณี และเมื่อได้รับคำร้องแล้วให้ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน หากขาดเอกสารหลักฐานใด ให้บันทึกในคำร้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบทันที พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่จะต้องดำเนินการไว้ด้วย โดยถือปฏิบัติตาม มาตรา ๘ มาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และหากกรณีนายทะเบียนมีคำสั่งไม่อนุมัติหรืออนุญาตให้ดำเนินการแจ้งคำสั่งดังกล่าวที่ต้องระบุรายละเอียด ได้แก่ ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและดุลพินิจในการพิจารณาและสิทธิในการโต้แย้งหรืออุทธรณ์ให้ครบถ้วนและทำเป็นหนังสือแจ้งผู้ร้อง เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองอย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน การยื่นคำร้องขอในการขอรับบริการในเรื่องการขออนุญาต อนุมัติ นั้น พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดช่องทางให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้น หากสำนักทะเบียนใด ยังมีได้กำหนดช่องทางกรณียื่นคำขอของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สำนักทะเบียนนั้นดำเนินการเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วย

/๒. กำชับให้...

๒. กำชับให้สำนักทะเบียนเร่งรัดรายงานความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยถือปฏิบัติตามแนวทางหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลหรือศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณายุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ เนื่องจากไม่มีอำนาจในการพิจารณา กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแล้ว แต่ไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้มีคำวินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓ /ว ๔๑๘๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

๓. กำชับให้สำนักทะเบียน ประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนในทุกช่องทาง เช่น ช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัด/อำเภอประกาศตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้นำท้องที่หรือผู้นำชุมชน หมู่บ้าน ตำบล ได้แจ้งให้ประชาชนทราบในการประชุมหมู่บ้าน ตำบล หรือการสร้างเครือข่ายการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในข้อกฎหมายด้านการทะเบียนและสถานะบุคคลให้กับภาคประชาชนในพื้นที่ หากประชาชนในพื้นที่มีความเข้มแข็ง และมีทัศนคติเชิงบวกกับเจ้าหน้าที่รัฐก็จะสามารถดำเนินการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ด้วยตนเองโดยมิต้องพึ่งพากลุ่มบุคคลที่แอบอ้างหรือหนายความที่รับจ้างมาดำเนินการแทนในเรื่องนั้นๆ และไม่ตกเป็นเหยื่อหรือหลงเชื่อกลุ่มบุคคลที่แอบอ้างว่า จะเร่งรัดหรือให้ความช่วยเหลือในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนได้หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายในการต่อว่าจ้างนายความมาดำเนินการให้ ซึ่งประชาชนสามารถยื่นคำร้องได้ด้วยตนเองและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

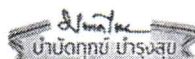
ทั้งนี้ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับของสำนักทะเบียนจะต้องถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนที่พึงต้องมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและอุทิศตน พึงหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียวกับประชาชนที่ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อ และขอให้นายทะเบียน ปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการเขต ให้ความสำคัญในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเร่งรัดการดำเนินการในการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับให้ถือปฏิบัติตามแนวทางข้างต้นอย่างเคร่งครัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายแมนรัตน์ รัตนสุคนธ์)
ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนนิติการงานทะเบียน
โทร ๐ ๒๗๙๑ ๗๔๒๗
โทรสาร ๐ ๒๙๐๖ ๙๓๐๒



(ตัวอย่าง)

แบบผู้มาติดต่อ/ผู้ยื่นคำขอ

ลำดับที่.....(ถ้ามี)

เขียนที่

ลงวันที่.....

ชื่อ.....นามสกุล.....

ที่อยู่.....

เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอติดต่อดำเนินการเรื่อง.....

รายการตรวจสอบเอกสาร

..... เช่น ใบรับแจ้งการเกิด (ท.ร. ๑/๑), หนังสือรับรองการเกิด (ท.ร. ๒๐/๑) เป็นต้น

..... เช่น แบบสำรวจเพื่อจัดทำทะเบียนสำหรับบุคคลที่ไม่มีสถานะทางทะเบียน (แบบ ๘๙)

พยานหลักฐานอื่นๆ เพิ่มเติมเช่น ผลการตรวจสอบสารพันธุกรรม (DNA) เป็นต้น

รายการตรวจสอบพยานบุคคล (ถ้ามี)

..... เช่น พยานผู้รู้เห็นการเกิด

ตรวจสอบเอกสาร/พยานแล้ว (สำหรับเจ้าหน้าที่)

ครบถ้วน

ไม่ครบถ้วน

บันทึกเหตุบกพร่อง

แจ้งกำหนดระยะเวลานัดหมายให้มาดำเนินการเพิ่มเติม ภายในวันที่นับจากวันที่ยื่นคำขอ

*หมายเหตุ กรณีที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะให้ต้องยื่นคำขอใด ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอต้องยื่นคำขอภายในระยะเวลาดังกล่าวด้วย

แจ้งลำดับการนัดหมาย..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ (สำนักทะเบียน)

ลงชื่อ..... ผู้มาติดต่อ/ยื่นคำขอ

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

ตามมาตรา ๘ มาตรา ๙ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘



ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๕๖๕

กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง การดำเนินการเรื่องทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือและเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชนและสัญชาติ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

อ้างถึง ๑. ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. ๒๕๕๕

๒. หนังสือกรมการปกครอง ด่วน ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๑๐๗๗๒ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๓

ตามที่ กรมการปกครอง แจ้งแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของกรมการปกครอง ด้านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “อำเภอดำรงธรรม” เร่งรัดแก้ไขเรื่องถวายฎีกา ความละเอียดตามที่แจ้งแล้วนั้น กรมการปกครองโดยสำนักทะเบียนกลาง ได้จัดชุดปฏิบัติการไปตรวจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนและการดำเนินการในด้านต่างๆ ตามโครงการติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ สำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอและสำนักทะเบียนท้องถิ่นพบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ กรณีขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชนและสัญชาติ ประกอบกับกรมการปกครองได้มีนโยบายและแนวทางดำเนินงาน ตามโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑๐ Flagships to DOPA New Normal ๒๐๒๑) ดังนั้น เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินการกรณีเรื่อง การทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือและกรณีการให้ความช่วยเหลือ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชนและสัญชาติ จึงขอให้จังหวัดและกรุงเทพมหานคร แจ้งอำเภอ หรือสำนักงานเขต หรือสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น แล้วแต่กรณีในพื้นที่ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. หากพบกรณีการทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ หรือกรณีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชนและสัญชาติ ขอให้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและดำเนินการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงโดยเร็ว


๒. กำชับให้ดำเนินการรับคำร้องและห้ามมิให้มีการปฏิเสธการรับคำร้องในกรณีการร้องเรียน ร้องทุกข์และขอความช่วยเหลือขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ กรณีที่เป็นประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามความประสงค์ ขอให้มีการแจ้งสิทธิการอุทธรณ์ให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งการขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ ขอให้มีการพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือในส่วนที่เกี่ยวข้องจนถึงที่สุด และหากพบกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกฎหมายว่าด้วยการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชน ด้านสถานะบุคคลและสัญชาติเป็นจำนวนมากในพื้นที่ ขอให้กำกับดูแลและกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่พบปัญหาในประเด็นข้อกฎหมายให้หารือสำนักทะเบียนจังหวัดหรือสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานครแล้วแต่กรณี และสำนักทะเบียนกลางตามลำดับ

/๓. การรายงาน...

๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ กรณีมีการดำเนินการในเรื่องถวายฎีกานั้น เสร็จสิ้นแล้ว (ยุติเรื่อง) หรือกรณีการร้องเรียน ร้องทุกข์อื่น หากพิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว ขอให้รายงานผลความคืบหน้าของการดำเนินการดังกล่าวให้กรมการปกครองทราบตามประเด็นการขอความช่วยเหลือของผู้ร้อง โดยระบุข้อความให้ชัดเจนเพื่อพิจารณาสิ้นสุดกระบวนการช่วยเหลือ เช่น “ในขั้นนี้...จึงเห็นควรยุติเรื่องดังกล่าว เนื่องจากผู้ร้องไม่มีคุณสมบัติ...ตามกฎหมาย ฯลฯ” ซึ่งหากพบว่าผู้ร้องมีการดำเนินการนำพยานหลักฐานมาพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จะถือได้ว่าเป็นการขอความช่วยเหลือเรื่องใหม่ นอกเหนือจากที่ได้มีการพิจารณาเป็นที่สุดแล้ว เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและลดปริมาณเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้ดำเนินการ อย่างไรก็ตาม หากเป็นกรณีที่ได้ดำเนินการรับคำร้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว แต่มีข้อเท็จจริงอื่น ๆ ที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติม เช่น สอบสวนผู้ร้อง หรือสอบสวนพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องหรือบุคคลดังกล่าวไม่มาติดต่อดำเนินการตามระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งกำหนดเวลาไว้ ให้รายงานผลการดำเนินการพร้อมแนบหนังสือแจ้งผู้ร้อง เพื่อเสนอพิจารณายุติเรื่องดังกล่าว และขอให้นายอำเภอ ผู้อำนวยการเขต ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง ปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่าย/งานทะเบียนและบัตร หัวหน้าฝ่ายงานทะเบียน เจ้าพนักงานปกครอง ควบคุม กำกับและติดตาม เร่งรัดดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายและระยะเวลา โดยถือปฏิบัติตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และแนวทางการหนังสือกรมการปกครอง ด่วน ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๑๐๗๗๒ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธนาคม จงจิริระ)

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักบริหารการทะเบียน

ส่วนนิติการงานทะเบียน

โทร. ๐ ๒๗๕๑ ๗๔๒๗

โทรสาร ๐ ๒๙๐๖ ๙๓๐๒



ที่ มท ๐๒๐๕.๓ / ว ๕๑๓๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๕

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดชีพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

.../๒ กรณีเป็นเรื่อง...

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมีได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยให้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะ

.../เดียวกันหาก...

-๕-

เดียวกันหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่าง
เคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการ
เอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายมานิต วิสวนเสน)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”