

## นโยบายและข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทย ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### นโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาคราชการ ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การวางระบบสนับสนุนและปัจจัยพื้นฐานด้านจริยธรรมและธรรมภิบาล กำหนดให้มีกลไกหรือช่องทางรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชยจากประชาชน ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและวาระแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทยจึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำ "โครงการดำรงธรรม นำไทยใสสะอาด" เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานรวดเร็วและเป็นธรรม รวมทั้งได้มีการปรับโครงสร้างให้มีหน่วยงานกลางรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบดูแลงานเรื่องราวยุทธศาสตร์ของกระทรวงมหาดไทยด้วย

กระทรวงมหาดไทยมีหนังสือสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๔/ว ๓๕๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่องแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดย

๑) ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบงานด้านปกครองเป็นผู้รับผิดชอบ กำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจน

๒) ปรับปรุงช่องทางเรื่องการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยเปิดให้บริการประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องทุกข์ร้องเรียน เช่นระบบ call center ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗ โดยจะต้องมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตลอดจนดูแล รักษา ให้ระบบใช้การได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๓) ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวยุทธศาสตร์ (Database) และระบบ E-Inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้มีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาทตานั้น และผลการดำเนินการอย่างกว้างขวาง

### ข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทย

เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย จึงขอเน้นย้ำผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเรื่องนี้

๑. ให้จังหวัดปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗ โดยเปิดให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตลอดเวลา

๒. ให้ทุกจังหวัดดำเนินการจัดตั้งชุดเฉพาะกิจเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๓. ขอให้จังหวัดติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางระบบ E-Inspection อย่างต่อเนื่อง

๔. กระทรวงมหาดไทยจะนำผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของจังหวัดมาร่วมพิจารณาด้านการบริหารงานบุคคลในการแต่งตั้งโยกย้ายผู้ว่าราชการจังหวัดและรองผู้ว่าราชการจังหวัด

๕. ในส่วนของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางคณะกรรมการ ป.ท.มท. ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนมากจึงขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่ยุติโดยเร็ว

๖. ขอให้จังหวัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาจากสำนักราชเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน โดยให้รายงานผลให้ทันตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด

๗. ขอให้จังหวัดให้ความสำคัญกับการดำเนินการตามโครงการพระราชดำริ และโครงการที่ราษฎรทูลเกล้าถวายฎีกา พร้อมทั้งติดตามความก้าวหน้าของโครงการและรายงานผลให้สำนักราชเลขาธิการทราบทุกระยะ

-----  
หมายเหตุ คณะกรรมการ ป.ท.มท. หมายถึง คณะกรรมการกำกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ





ที่ มท 0219/ว 349

กระทรวงมหาดไทย  
ถนนอัษฎางค์ กทม.10200

29 มกราคม 2550

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- อ้างถึง 1. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0205.3/ว 29040 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2547  
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 01 ลงวันที่ 1 มกราคม 2547

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชน ร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้งาน “ ศูนย์ดำรงธรรม ” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ นั้น

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

1. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจน และอย่างเป็นระบบครบวงจร
2. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย ([www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com)) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1567 จะต้องมีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนา ฝึกฝน บุคลากร ผู้รับผิดชอบให้สับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

/ 3. ให้ศูนย์ดำรงธรรม ...

3. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาท และผลการดำเนินงาน อย่างกว้างขวาง โดยขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณา ป้ายประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่น ๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง  
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย  
โทร. 0 2223 2215 , 50994  
โทรสาร 0 2222 6838