



ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๕๖๔๒

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 ไม่ต้องติดต่อผ่านนายความ/กลุ่มบุคคล และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างนายความ/กลุ่มบุคคล โดยในกระบวนการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนต่างๆ 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 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดช่องทางการยื่นคำขอผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้น หากสำนักทะเบียนใด ยังมิได้กำหนดช่องทางการยื่นคำขอของประชาชนในการให้บริการงานทะเบียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้สำนักทะเบียนนั้นดำเนินการเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วย

/๒. กำชับให้...

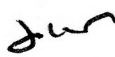
๒. กำชับให้สำนักทะเบียนเร่งรัดรายงานความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยถือปฏิบัติตามแนวทางหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในระหว่างพิจารณาของศาลหรือศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณายุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ เนื่องจากไม่มีอำนาจในการพิจารณา กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแล้ว แต่ไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้มีคำวินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยถือปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓ /ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

๓. กำชับให้สำนักทะเบียน ประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนในทุกช่องทาง เช่น ช่องทางทางอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัด/อำเภอประกาศตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้นำทองที่หรือผู้นำชุมชน หมู่บ้าน ตำบล ได้แจ้งให้ประชาชนทราบในการประชุมหมู่บ้าน ตำบล หรือการสร้างเครือข่ายการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ในข้อกฎหมายด้านการทะเบียนและสถานะบุคคลให้กับภาคประชาชนในพื้นที่ หากประชาชนในพื้นที่มีความเข้มแข็ง และมีทัศนคติเชิงบวกกับเจ้าหน้าที่รัฐก็จะสามารถดำเนินการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้ด้วยตนเองโดยมีต้องพึ่งพากลุ่มบุคคลที่แอบอ้างหรือทนายความที่รับจ้างมาดำเนินการแทนในเรื่องนั้นๆ และไม่ตกเป็นเหยื่อหรือหลงเชื่อกลุ่มบุคคลที่แอบอ้างว่าจะเร่งรัดหรือให้ความช่วยเหลือในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนได้หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายในการต่อว่าจ้างทนายความมาดำเนินการให้ ซึ่งประชาชนสามารถยื่นคำร้องได้ด้วยตนเองและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

ทั้งนี้ การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับของสำนักทะเบียนจะต้องถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานทะเบียนที่พึงต้องมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจและอุทิศสาคะ พึ่งพิกลเลียงการใช้วามณการโต้แย้งแสดงควมฉุณเฉียวกับประชาชนที่ไม่รู้หรือเข้าใจผิดเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องที่มาติดต่อ และขอให้นายทะเบียน ปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการเขต ให้ความสำคัญในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเร่งรัดการดำเนินการในการให้ความช่วยเหลือประชาชนให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนทุกระดับให้ถือปฏิบัติตามแนวทางข้างต้นอย่างเคร่งครัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายแมนรัตน์ รัตนสุคนธ์)

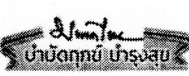
ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

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 ผลการตรวจสารพันธุกรรม (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
(.....)