



ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๑๐๙๕

สำนักทะเบียนกลาง

๖๖ อาคารนาถกรณพัทวเวอร์ ชั้น ๑๑

ถนนบรมราชชนนี แขวงบางบำหรุ

เขตบางพลัด กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

๒ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน
เรียน นายทะเบียนจังหวัด ทุกจังหวัด และนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๖/ว ๓๒๓ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗
๒. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑/ว ๑๐๔๗ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑
๓. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔
๔. หนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๙๖๔๒ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕๓/ว ๑๓๒๒ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๔ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักทะเบียนกลาง (ส่วนนิติการงานทะเบียน) ได้มีการติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อรับทราบข้อเท็จจริงและเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการของสำนักทะเบียนจังหวัด สำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตลอดจนแนะนำแนวทางปฏิบัติ ผลการตรวจติดตามในภาพรวมพบปัญหาหลายประการ อาทิ การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเข้าถึงช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ การดำเนินการยื่นคำร้องหรือคำขอผ่านบุคคลอื่น การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่ครบถ้วน ทำให้ประชาชนผู้ติดต่อเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เสียโอกาส ไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามที่กฎหมายกำหนด มีทัศนคติเชิงลบต่อทางราชการ สำนักทะเบียนบางแห่งมีประชาชนติดต่อขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การยื่นคำร้องหรือคำขอเกิดความล่าช้าอันนำมาสู่การร้องเรียน ร้องทุกข์ นอกจากนี้ พบข้อบกพร่องในการรายงานผลให้ความช่วยเหลือไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

สำนักทะเบียนกลาง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการให้ความช่วยเหลือกรณีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน สัญชาติ และการดำเนินงานทางทะเบียนอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ จึงขอให้สำนักทะเบียนจังหวัด และสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานคร ชักซ้อมทำความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติ ดังนี้

๑. การสร้างการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อ ให้แจ้งสำนักทะเบียนอำเภอ และสำนักทะเบียนท้องถิ่นทุกแห่งในพื้นที่รับผิดชอบ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับช่องทางการติดต่อขอรับบริการในเรื่องต่าง ๆ โดยไม่ต้องมีตัวแทนดำเนินการ ซึ่งตัวแทนดังกล่าวมักแอบอ้างว่าดำเนินการแทนได้ผลเป็นการพิเศษ โดยการแสวงหาประโยชน์เป็นค่าตอบแทนจำนวนมากอันทำให้ประชาชนเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่มีความจำเป็น โดยเฉพาะกรณีการมอบอำนาจให้บุคคลอื่น เช่น ตัวแทนนายหน้า ทนายความหรือบุคคลอื่นใด ยื่นคำขอหรือคำร้องต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้ดำเนินการเรื่องใด ๆ หากกฎหมายหรือระเบียบการขอตรวจสอบประวัติเพื่อพิสูจน์คุณสมบัติตามที่กฎหมายหรือระเบียบกำหนดให้ดำเนินการด้วยตนเอง

/เช่น การขอเพิ่มชื่อ...

เช่น การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การขอจัดทำทะเบียนประวัติ การขอสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย การขอจดทะเบียนสมรส เป็นต้น กรณีดังกล่าวเจ้าของข้อมูลจะต้องลงลายมือชื่อรับรองในคำขอหรือคำร้องไว้เป็นหลักฐาน และให้ปากคำเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวรวมถึงถ่ายภาพต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง จะมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนมิได้ แต่หากผู้ขอรับบริการประสงค์จะมอบอำนาจควรเป็นการมอบอำนาจให้ติดตามผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ภายหลังจากการยื่นคำร้องหรือยื่นคำขอในเรื่องนั้น นอกจากนี้ หนังสือมอบอำนาจควรระบุเรื่องที่จะให้ดำเนินการแทนและขอบเขตของการมอบอำนาจให้ชัดเจนและถูกต้อง โดยถือปฏิบัติตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑/ว ๑๐๔๗๗ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การมอบอำนาจในการติดต่อราชการเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

๒. การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ ให้นายทะเบียนอำเภอและนายทะเบียนท้องถิ่นทุกแห่งในพื้นที่รับผิดชอบ พิจารณาจัดทำรายการตรวจสอบเบื้องต้น เช่น บัญชีรายชื่อผู้ติดต่อกัน กำหนดนัดหมาย และรายงานความคืบหน้า การออกแบบคำร้องในการตรวจสอบรายการคุณสมบัติและเอกสารของผู้ร้อง หากตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า เอกสารยังไม่ครบถ้วนถูกต้อง ควรแจ้งกำหนดนัดหมายให้มาดำเนินการ พร้อมลำดับนัดหมายและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และกำชับให้สำนักทะเบียนทุกแห่ง ท้ามปฏิเสธการรับคำร้อง และเมื่อดำเนินการรับคำร้องแล้ว ขอให้ออกใบรับคำร้องให้แก่ประชาชนทุกกรณี ทั้งนี้ การดำเนินการดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อีกช่องทางหนึ่งตามหนังสือสำนักทะเบียนกลาง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๙๖๔๒ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง การพิจารณาประเด็นปัญหากรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

อย่างไรก็ตาม กรณีที่ไม่มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือด้านงานทะเบียนใดไว้เป็นการเฉพาะ ควรพิจารณาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา ๙๐ วัน นับแต่วันที่ผู้ร้องได้ยื่นคำร้อง/คำขอ เพื่อมิให้เกิดกรณีปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร เว้นแต่มีเหตุอันสมควรที่ไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวได้

๓. การจัดทำคำสั่งทางปกครองให้ครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายกำหนด กำชับให้นายทะเบียนอำเภอ นายทะเบียนท้องถิ่นและผู้มีอำนาจจัดทำคำสั่งทางปกครอง จัดทำคำสั่งทางปกครองให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ หรือกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการโต้แย้งหรือชี้แจงข้อเท็จจริงการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งของนายทะเบียน พ.ศ. ๒๕๕๑ แล้วแต่กรณี ไม่ว่าจะเป็นคำสั่งอนุมัติ อนุญาต ไม่อนุมัติ ไม่อนุญาต ยกเลิกเพิกถอน จำหน่ายรายการทางทะเบียน และอื่น ๆ การแจ้งผลดำเนินการให้แก่ผู้ร้องหรือคู่กรณี การแจ้งคู่กรณีให้มีโอกาสโต้แย้งชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานก่อนจะมีคำสั่งการแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์ การแจ้งขั้นตอนการดำเนินการหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ให้ระบุระยะเวลาที่จะอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองตามที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนดไว้ในหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำร้องหรือคำขอ หรือคู่กรณี ให้ชัดเจนด้วย เช่น ให้ยื่นพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือ ให้ยื่นอุทธรณ์เป็นหนังสือต่อผู้มีอำนาจ ออกคำสั่งทางปกครองภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งโดยระบุข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่อ้างอิงประกอบด้วย เป็นต้น

๔. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และภายในระยะเวลาที่กำหนด การรายงานผลให้ความช่วยเหลือ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการไม่เสร็จสิ้นหรือไม่รายงานผลความคืบหน้าให้กรมการปกครองหรือสำนักทะเบียนกลาง ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมีหนังสือติดตามผลเป็นครั้งที่ ๓ แล้วไม่มีการปฏิบัติหรือไม่รายงานภายในระยะเวลาดังกล่าวโดยไม่มีเหตุอันสมควร สำนักทะเบียนกลางจะพิจารณาจัดส่งเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกรมการปกครอง

เพื่อเร่งรัดติดตามผลดำเนินการโดยคำนึงถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและประโยชน์ต่อทางราชการ เป็นสำคัญ หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ หรือผู้ร้องมิได้มาติดต่อดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการยุติเรื่องดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตามหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๙.๑๐/ว ๓๘๕ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔ เรื่อง การดำเนินการเรื่องทูลเกล้าทูลกระหม่อม ถวายฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรมและฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านการทะเบียน บัตรประจำตัวประชาชนและสัญชาติ แต่ไม่ตัดสิทธิผู้ร้องที่มีความประสงค์ขอยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ใหม่ หากผู้ร้องได้นำพยานหลักฐานใหม่มาพิสูจน์ในข้อเท็จจริงดังกล่าวเพิ่มเติม สำหรับกรณี ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการทุจริตทางทะเบียน ให้ถือปฏิบัติตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๙.๖/ว ๓๒๓ ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ เรื่อง แนวทางดำเนินการกรณีทุจริตทางทะเบียน และบัตรประจำตัวประชาชน

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานทะเบียน งานสถานะบุคคลและสัญชาติ และบัตรประจำตัวประชาชน จะต้องไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การเรียกรับเงินหรือทรัพย์สิน การรับของขวัญหรือผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในกฎหมาย และต้องไม่มีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือบุคคลอื่นโดยทุจริต หากเจ้าหน้าที่ผู้ใด ตำแหน่งใด ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด หรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นเหตุให้เกิด ความเสียหายแก่ทางราชการ ซึ่งเป็นความผิดที่มีโทษทั้งทางอาญาและวินัย ขอให้ผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายพิจารณาลงโทษอย่างเด็ดขาด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายนิรัตน์ พงษ์สิทธิถาวร)
ผู้อำนวยการทะเบียนกลาง

เอกสารแนบ



สำนักบริหารการทะเบียน
ส่วนนิติการงานทะเบียน
โทร. ๐ ๒๗๔๑ ๗๔๕๓
โทรสาร ๐ ๒๕๐๖ ๙๓๐๒