

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

พ.ศ. ๒๕๓๒

โดยที่เป็นการสมควรให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นส่วนรวม นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ระเบียบนี้มีให้ใช้บังคับแก่กรณีที่กำหนดเป็นข้อยกเว้นตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง และการปฏิบัติราชการที่มีกำหนดเวลาแน่นอนไว้แล้วโดยเฉพาะในพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลบังคับแก่หน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป ที่ออกโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” หมายความว่า การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมีการให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายหน่วยงานอื่นใดของรัฐในต่างประเทศ ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจเฉพาะที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หน่วยงานอื่นของรัฐ และในกรณีที่มีการใช้อำนาจทำคำสั่งทางปกครองให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองด้วย

“วัน” หมายความว่า วันตามปฏิทิน

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา พ.ศ. ๒๕๓๒ ฉบับพิเศษ เล่มที่ ๐๐๖ ตอนที่ ๕๖ วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๓๒

ข้อ ๓ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

“วันทำการ” หมายความว่า วันทำการตามปกติของหน่วยงานของรัฐ

“คำขอ” หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แก่คนตามที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน และหมายความรวมถึงเอกสาร แบบแปลนรูปรายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำขอด้วย

“ระเบียบข้อบังคับ” หมายความว่า ความรวมถึงกฎ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรี หรือคำสั่งของทางราชการที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไปด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคลหรือคณะบุคคลที่มีกฎหมายรับรอง

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้บังคับบัญชาสำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงหรือทบวง ซึ่งบังคับบัญชาหน่วยงานของรัฐ หรือกำกับรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน

“นายกรัฐมนตรี” หมายความว่า รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายด้วย

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ มีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ในการนี้นายกรัฐมนตรีจะมอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการก็ได้

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ กรรมการ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนไม่เกินสิบเอ็ดคน และผู้ทรงคุณวุฒิอีกจำนวนไม่เกินเจ็ดคน โดยจะต้องแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมิได้เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่าสี่คน และให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. เป็นกรรมการและเลขานุการ กับให้ประธานแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกิน ๒ คน

กรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละสามปี กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

ข้อ ๗ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี และให้มีอำนาจ

(๑) เสนอแนะการออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี

(๒) เสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการในกรณี que เห็นว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบของหน่วยงานของรัฐเป็นระยะเวลาที่เกินความจำเป็น

(๓) เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงระเบียบนี้ต่อคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๖ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๗ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๔) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อนายกรัฐมนตรี

(๕) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถาม หรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๖) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานใดๆ ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมอบหมาย

(๗) ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หรือที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๗ ทวิ ให้มีคณะอนุกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัด ประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานอนุกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดผู้เป็นกรรมการจังหวัด หัวหน้าหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจที่มีงานบริการประชาชนในเขตจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งตามจำนวนที่เห็นสมควร และผู้แทนองค์กรเอกชนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งไม่เกินห้าคน เป็นอนุกรรมการ และให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นอนุกรรมการและเลขานุการกับให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกินสองคน

ข้อ ๗ ตรี ให้คณะอนุกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและตรวจสอบให้หน่วยงานของรัฐในจังหวัดปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๒) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐในจังหวัดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการ

(๓) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถามหรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ประธานกรรมการหรือที่คณะกรรมการมอบหมาย

หมวด ๑

การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ ๘ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้เสร็จและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่เวลาที่ได้รับคำขอ ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับคำขอจนพิจารณาเสร็จและแจ้งให้ประชาชนทราบ

ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๗ ทวิ และ ข้อ ๗ ตรี เพิ่มความโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๘ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๔ คำขอในเรื่องใดๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอในเรื่องนั้น

ข้อ ๑๐ การกำหนดระเบียบตามข้อ ๔ ให้กำหนดการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอนตามที่จำเป็นและสมควรให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเก้าสิบวัน โดยให้คำนึงถึงความสะดวกของประชาชน ความประหยัดและผลประโยชน์ของรัฐ และให้กำหนดระยะเวลาของขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งผลให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ เช่น

- (๑) การรับคำขอ และตรวจสอบความถูกต้องของคำขอตามลำดับที่ลงทะเบียนไว้
- (๒) การตรวจสอบสถานที่ สิ่งของ หรือเอกสารอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน (๑) ถ้าหากมี
- (๓) การพิจารณาคำขอของผู้มีหน้าที่พิจารณาคำขอตามลำดับขั้นตอนและเสนอแนะต่อผู้มีอำนาจสั่งการ
- (๔) การพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ
- (๕) การแจ้งคำสั่งหรือแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ
- (๖) การดำเนินการอื่นใดที่มีได้ระบุไว้ใน (๑) ถึง (๔)

ข้อ ๑๑ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการภายในกำหนดเวลาเก้าสิบวันได้ ให้หน่วยงานของรัฐขออนุมัติรัฐมนตรีในกรณีที่รัฐมนตรีเป็นผู้ลงนามในระเบียบ หรือขออนุมัติปลัดกระทรวงในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ลงนามในระเบียบ เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาตามที่จำเป็นและสมควรแก่สภาพแห่งเรื่อง

ข้อ ๑๒ ให้ผู้มีอำนาจปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับเป็นผู้ลงนามในระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาที่ออกตามความในข้อ ๑๐ หรือ ข้อ ๑๑ และให้ประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป โดยให้ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับตามวรรคหนึ่งมีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับอธิบดีหรือเทียบเท่า ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ระดับอธิบดีหรือเทียบเท่าเป็นผู้ลงนามในระเบียบตามวรรคหนึ่ง

ข้อ ๑๓ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่อาจดำเนินการในเรื่องใดให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบที่ประกาศตามความในข้อ ๑๒ ให้หน่วยงานของรัฐขออนุมัติรัฐมนตรีหรือปลัดกระทรวงตามความในข้อ ๑๑ เพื่อขยายระยะเวลาในเรื่องนั้นได้อีกไม่เกินสามสิบวันนับแต่วันสิ้นสุดระยะเวลาดังกล่าว และให้หน่วยงานของรัฐแจ้งการขยายระยะเวลาและเหตุผลให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ ๑๔ การดำเนินการในเรื่องใด มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานเกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติในเรื่องนั้นๆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันโดยให้มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของแต่ละหน่วยงานตั้งแต่รับคำขอ จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ทั้งนี้ จะจัดให้มีคณะกรรมการประสานงานเพื่อการนี้ก็ได้

ข้อ ๑๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๑๔ การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเรื่องใด ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐสังกัดราชการส่วนกลางและมีการมอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอหรือเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคอื่นเป็นผู้มีอำนาจสั่งการในเรื่องนั้นในท้องที่ที่รับผิดชอบ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาโดยให้นำข้อ ๙ ถึงข้อ ๑๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลมและให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอและเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคอื่นนั้นปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดนี้

ข้อ ๑๖ การนับระยะเวลาการปฏิบัติราชการนั้น ไม่รวมระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐคืนคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอไปดำเนินการแก้ไขในกรณีคำขอนั้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๒๐(๑) และในกรณีการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนนั้น จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบอนุญาต หรืออนุมัติจากรัฐมนตรีก่อนมิให้นับรวมระยะเวลานับแต่วันที่หน่วยงานของรัฐส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จนถึงวันที่หน่วยงานของรัฐได้รับแจ้งผลการพิจารณาจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๑๗ ให้หน่วยงานของรัฐส่งระเบียบที่รัฐมนตรีหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ประกาศตามข้อ ๑๒ และข้อ ๑๔ ให้คณะกรรมการหนึ่งชุดภายในสิบวันนับแต่วันประกาศ

ข้อ ๑๗ ทวิ* ทุกปีให้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม ในการนี้คณะกรรมการจะให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการและมาตรฐานของการดำเนินการมาประกอบการพิจารณากำหนดมาตรฐานก็ได้

ในการดำเนินการตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีเอกสารหรือรายงานหรือกระทำในประการอื่นใดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

หมวด ๒

การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวมและเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดระเบียบว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนนอกเวลาทำการสำหรับการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้น และให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอเสียค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐนั้นกำหนดด้วยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ข้อ ๑๙ เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้กระทรวงการคลังพิจารณา กำหนดระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลังสำหรับหน่วยงานของรัฐนั้น

การจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในวรรคหนึ่ง จะกระทำได้เพื่อการดังต่อไปนี้

(๑) รายจ่ายหมวดค่าจ้างชั่วคราว ในกรณีจำเป็น

(๒) รายจ่ายหมวดค่าตอบแทน เฉพาะค่าจ้างนอกเวลาค่าอาหารทำการนอกเวลา ค่าพาหนะเหมาจ่าย ค่าที่ปรึกษา ค่าเบี้ยประชุมกรรมการและเงินสมนาคุณ

* ข้อ ๑๗ ทวิ เพิ่มความโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

(๓) รายจ่ายหมวดค่าใช้จ่าย ค่าวัสดุ และสาธารณูปโภค ซึ่งจ่ายเพื่อการจัดทำคู่มือ การรวบรวมกฎหมายระเบียบข้อบังคับเพื่อเผยแพร่ การจัดประชุมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์หรือพัฒนาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนและค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

(๔) รายจ่ายหมวดครุภัณฑ์ ซึ่งจำเป็นแก่การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ ๒๐ ในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติดังนี้

(๑) ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ความหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับกำหนด ให้หน่วยงานดังกล่าวรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมดและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ก็ให้ส่งคืนคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบโดยเร็ว ซึ่งต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๑๐(๑)

(๒) แจ้งผลการพิจารณาคำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

(๓) จัดทำและพิมพ์เผยแพร่คู่มือว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน รวมทั้งข้อควรปฏิบัติในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

(๔) รวบรวมและพิมพ์เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๕) รับฟังความเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

หมวด ๓

การร้องทุกข์และการกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการประเภะนั้นๆ หรือตามกฎหมายหรือระเบียบเฉพาะของหน่วยงานของรัฐ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้ใดจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อราชการหรือหน่วยงานของรัฐ หรือประชาชน ให้ถือว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้ให้แก่ประชาชนรายใด ประชาชนรายนั้นสามารถร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้น หรือจะร้องเรียนต่อคณะกรรมการโดยตรงก็ได้

ข้อ ๒๒ ทวิ ให้หน่วยงานของรัฐรายงานผลการปฏิบัติการตามระเบียบนี้ต่อคณะกรรมการทุกปีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในการนี้หน่วยงานของรัฐจะมีข้อเสนอใดๆ ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๒๒ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๒๒ ทวิ แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๒๓ ให้คณะกรรมการรวบรวมผลการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามระเบียบนี้ของหน่วยงานของรัฐ แล้วทำรายงานเสนอให้นายกรัฐมนตรีทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

ข้อ ๒๔ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการของกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัดหรือราชการส่วนท้องถิ่นอื่น ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบนี้

ข้อ ๒๕ ให้รัฐมนตรีผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจเร่งรัดการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจ และสั่งการให้รัฐวิสาหกิจออกระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจ โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบนี้

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๖ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการออกระเบียบตามข้อ ๙ ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ในระหว่างเวลาที่ยังไม่มีระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามวรรคหนึ่ง มิให้นำความในข้อ ๔ มาใช้บังคับแก่การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้นและให้ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจเร่งรัดการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๒

พลเอก ชาคิชาย ชุณหะวัณ

นายกรัฐมนตรี