

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๕๐

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกความในข้อ ๓ และข้อ ๔ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๓ ระเบียบนี้มีให้ใช้บังคับแก่กรณีที่กำหนดเป็นข้อยกเว้นตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง และการปฏิบัติราชการที่มีกำหนดเวลาแน่นอนไว้แล้วโดยเฉพาะในพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลบังคับแก่หน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป ที่ออกโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

ข้อ ๕ ในระเบียบนี้

“การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” หมายความว่า การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่ต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย หน่วยงานอื่นใดของรัฐในต่างประเทศ ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจเฉพาะที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หน่วยงานอื่นของรัฐ และในกรณีที่เป็นการใช้อำนาจทำคำสั่งทางปกครองให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองด้วย

“วัน” หมายความว่า วันตามปฏิทิน

“วันทำการ” หมายความว่า วันทำการตามปกติของหน่วยงานของรัฐ

“คำขอ” หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แก่ตนตามที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน และหมายความรวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูป รายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำขอด้วย

“ระเบียบข้อบังคับ” หมายความว่า กฎ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรี หรือคำสั่งของทางราชการที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไปด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคลหรือคณะบุคคล ที่มีกฎหมายรับรอง

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้บังคับบัญชา สำนักนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงหรือทบวง ซึ่งบังคับบัญชาหน่วยงานของรัฐ หรือกำกับรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน

“นายกรัฐมนตรี” หมายความว่า รองนายกรัฐมนตรี และ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายด้วย

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๖ และข้อ ๗ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรี มอบหมายเป็นประธานกรรมการ กรรมการ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทน ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนไม่เกินสิบเอ็ดคน และผู้ทรงคุณวุฒิอีกจำนวน ไม่เกินเจ็ดคน โดยจะต้องแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมิได้เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่าสี่คน และให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. เป็นกรรมการและเลขานุการ กับให้ประธานแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกิน ๒ คน

กรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละสามปี กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

ข้อ ๗ ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี และให้มีอำนาจ

(๑) เสนอแนะการออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี

(๒) เสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการในกรณีที่เห็นว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบของหน่วยงานของรัฐเป็นระยะเวลาที่เกินความจำเป็น

(๓) เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงระเบียบนี้ต่อคณะรัฐมนตรี

(๔) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อนายกรัฐมนตรี

(๕) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถาม หรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๖) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานใดๆ ตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมอบหมาย

(๗) ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หรือที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย”

ข้อ ๕ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๗ ทวิ และข้อ ๗ ตริ ของระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ
พ.ศ. ๒๕๓๒

“ข้อ ๗ ทวิ ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
ของหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัด ประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน
อนุกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดผู้เป็นกรรมการจังหวัด หัวหน้าหน่วยงาน
ของรัฐวิสาหกิจที่มีงานบริการประชาชนในเขตจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง
ตามจำนวนที่เห็นสมควร และผู้แทนองค์กรเอกชนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งไม่เกิน
ห้าคน เป็นอนุกรรมการ และให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นอนุกรรมการและเลขานุการ
กับให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกินสองคน

ข้อ ๗ ตริ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและตรวจสอบให้หน่วยงานของรัฐ
ในจังหวัดปฏิบัติตามระเบียบนี้

(๒) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐในจังหวัด
ไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตาม
ระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการ

(๓) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่
เกี่ยวข้องมาสอบถามหรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงาน
ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๔) ดำเนินการอื่นตามที่ประธานกรรมการหรือที่คณะกรรมการ
มอบหมาย”

ข้อ ๖ ให้ยกเลิกความในข้อ ๘ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๘ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้เสร็จและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่เวลาที่ได้รับคำขอ ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับคำขอจนพิจารณาเสร็จและแจ้งให้ประชาชนทราบ

ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด”

ข้อ ๗ ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๔ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๑๔ การดำเนินการในเรื่องใด มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานเกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติในเรื่องนั้นๆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกัน โดยให้มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของแต่ละหน่วยงานตั้งแต่รับคำขอ จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ทั้งนี้ จะจัดให้มีคณะกรรมการประสานงานเพื่อการนี้ก็ได้”

ข้อ ๘ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๑๗ ทวิ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒

“ข้อ ๑๗ ทวิ ทุกปีให้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม ในการนี้คณะกรรมการจะให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องที่จะดำเนินการและมาตรฐานของการดำเนินการมาประกอบการพิจารณากำหนดมาตรฐานก็ได้”

ในการดำเนินการตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีเอกสารหรือรายงานหรือกระทำในประการอื่นใดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด”

ข้อ ๕ ให้ยกเลิกความในข้อ ๒๒ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ ๒๒ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้ให้แก่ประชาชนรายใด ประชาชนรายนั้นสามารถร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้น หรือจะร้องเรียนต่อคณะกรรมการโดยตรงก็ได้”

ข้อ ๑๐ ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ ๒๒ ทวิ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒

“ข้อ ๒๒ ทวิ ให้หน่วยงานของรัฐรายงานผลการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อคณะกรรมการทุกปีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้หน่วยงานของรัฐจะมีข้อเสนอใดๆ ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้”

ข้อ ๑๑ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดระยะเวลาดำเนินการตามข้อ ๘ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ข้อ ๑๒ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการตามข้อ ๑๔ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๐

พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ

นายกรัฐมนตรี