

ผนวก ข

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

พ.ศ. 2532

โดยที่เป็นการสมควรให้หน่วยงานราชการของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นส่วนรวม นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532"

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ระเบียบนี้มีให้ใช้บังคับแก่

- (1) การปฏิบัติราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของรัฐสภา
- (2) การปฏิบัติราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของศาล
- (3) การปฏิบัติราชการที่มีกำหนดเวลาแน่นอนไว้แล้วโดยเฉพาะในพระราช

ระเบียบนี้ได้ถูกยกเลิกโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่อง ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีบางฉบับ พ.ศ. 2546 แล้ว เพียงแต่ผู้เขียนต้องการให้เห็นตัวอย่างกฎหมายที่กำหนดระยะเวลาให้เจ้าหน้าที่ของรัฐทำคำสั่งทางปกครองเท่านั้น

บัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลบังคับแก่

หน่วยงานของรัฐโดยทั่วไปที่ออกโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

(4) การยื่นคำขอและการพิจารณาคำขอระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ หรือ

ระหว่างส่วนราชการกับรัฐวิสาหกิจ

(5) หน่วยงานของรัฐที่มีได้มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนโดยตรงที่คณะกรรมการ

กำหนด

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน” หมายความว่า การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จ ตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้งการยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมีการให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ หรือการให้คำวินิจฉัย เป็นต้น

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ส่วนราชการที่เป็นกระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเทียบเท่ากรม จังหวัด อำเภอ และคณะกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายและหน่วยงานอื่นใดของรัฐในต่างประเทศ

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“วัน” หมายความว่า วันตามปฏิทิน

“วันทำการ” หมายความว่า วันทำการตามปกติของหน่วยงานของรัฐ

“คำขอ” หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการ
ให้แก่ตนตามที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับ
ประชาชนและหมายความรวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูป และรายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำ
ขอด้วย

“ระเบียบข้อบังคับ” หมายความว่า กฎ ประกาศมติคณะรัฐมนตรี หรือคำสั่ง
ของทางราชการที่มีผลบังคับเป็นการทั่วไปด้วย

“ประชาชน” หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือคณะบุคคลที่มี
กฎหมายรับรองซึ่งเป็นผู้ยื่นคำขอ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อ
ประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

“รัฐมนตรี” หมายความว่า นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้บังคับบัญชา สำนักนายก
รัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวง หรือทบวงซึ่งบังคับบัญชาหน่วยงานของรัฐหรือกำกับ
รัฐวิสาหกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน

“นายกรัฐมนตรี” หมายความว่า รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำ
สำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายด้วย

ข้อ 5 ให้นายกรัฐมนตรีเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ มีอำนาจตีความและ

วินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ในการนี้นายกรัฐมนตรีจะมอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการก็ได้

ข้อ 6 ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน กรรมการและกรรมการซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนไม่เกินห้าคน และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมิได้เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นอีกไม่เกินห้าคน และให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. เป็นกรรมการและเลขานุการ กับให้ประธานแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกินสองคน

กรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 2 ปี กรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

ข้อ 7 ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี และให้มีอำนาจ

(1) เสนอแนะการออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี

(2) เสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการในกรณี que เห็นว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบของหน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจเป็นระยะเวลาที่เกินความจำเป็น

(3) เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงระเบียบนี้ต่อคณะรัฐมนตรี

(4) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจไม่ปฏิบัติ

ตามระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจกำหนดขึ้นตาม

ระเบียบนี้ เพื่อรายงานต่อนายกรัฐมนตรี

(5) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือของรัฐวิสาหกิจ หรือ

บุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถาม หรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็นรวมทั้งเรียกเอกสารจากส่วนราชการ

รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของคณะกรรมการ

(6) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานใด ๆ ตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(7) ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้หรือที่คณะรัฐมนตรีหรือนายก

รัฐมนตรีมอบหมาย

หมวด 1

การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ 8 ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้

เสร็จและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการนับแต่เวลาที่ได้รับคำขอ

ข้อ 9 คำขอในเรื่องใด ๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ

ภายในกำหนดเวลาตามข้อ 8 ให้หน่วยงานของรัฐออกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอในเรื่องนั้น

ข้อ 10 การกำหนดระเบียบตามข้อ 9 ให้กำหนดการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอน

ตามที่จำเป็นและสมควรให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาเก้าสิบวัน โดยให้คำนึงถึงความสะดวก
 ของประชาชน ความประหยัดและผลประโยชน์ของรัฐ และให้กำหนดระยะเวลาของขั้นตอนต่าง ๆ
 ตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งผลให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ เช่น

- (1) การรับคำขอ และตรวจสอบความถูกต้องของคำขอตามลำดับที่ลงทะเบียนไว้
- (2) การตรวจสอบสถานที่ สิ่งของ หรือเอกสารอื่นนอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ถ้าหากมี
- (3) การพิจารณาคำขอของผู้มีหน้าที่พิจารณาคำขอตามลำดับขั้นตอนและเสนอ

แนะต่อผู้มีอำนาจสั่งการ

- (4) การพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจสั่งการ
- (5) การแจ้งคำสั่งหรือแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ
- (6) การดำเนินการอื่นใดที่มีได้ระบุไว้ใน (1) ถึง (5)

ข้อ 11 ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติราชการภายใน
 กำหนดเวลาเก้าสิบวันได้ ให้หน่วยงานของรัฐขออนุมัติรัฐมนตรีในกรณีที่มีรัฐมนตรีเป็นผู้ลงนามใน
 ระเบียบ หรือขออนุมัติปลัดกระทรวงในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ลงนามในระเบียบ
 เพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาตามที่จำเป็นและสมควรแก่สภาพแห่งเรื่อง

ข้อ 12 ให้ผู้มีอำนาจปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามกฎหมายหรือระเบียบ

ข้อบังคับเป็นผู้ลงนามในระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่ออกตามความในข้อ
 10 หรือข้อ 11 และให้ประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป โดยให้ประกาศไว้ในที่เปิดเผย ณ
 หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับตามวรรคหนึ่ง มีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้าหน่วยงานระดับอธิบดีหรือเทียบเท่า ให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ ระดับอธิบดีหรือเทียบเท่าเป็นผู้ลงนามในระเบียบตามวรรคหนึ่ง

ข้อ 13 ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่อาจดำเนินการในเรื่องใดให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามระเบียบที่ประกาศตามความในข้อ 12 ให้หน่วยงานของรัฐขออนุมัติรัฐมนตรีหรือปลัดกระทรวงตามความในข้อ 11 เพื่อขยายระยะเวลาในเรื่องนั้นได้อีกไม่เกินสามสิบวัน นับแต่วันสิ้นสุดระยะเวลาดังกล่าว และให้หน่วยงานของรัฐแจ้งการขยายระยะเวลาและเหตุผลให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ 14 คำขอในเรื่องใด มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานเกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องประสานงานเพื่อดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้สอดคล้องกัน โดยหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องจะจัดให้มีคณะกรรมการประสานงานเพื่อการนี้ก็ได้

ข้อ 15 การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนเรื่องใด ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐสังกัดราชการส่วนกลาง และมีการมอบให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอหรือเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคอื่น เป็นผู้ที่มีอำนาจสั่งการในเรื่องนั้นในท้องที่ที่รับผิดชอบ ให้หน่วยงานของรัฐนั้นเป็นผู้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาโดยให้นำข้อ 9 ถึงข้อ 14 มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอและเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคอื่นนั้นปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดนี้

ข้อ 16 การนับเวลาการปฏิบัติราชการนั้น ไม่รวมระยะเวลาที่หน่วยงานของรัฐคืนคำขอให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอไปดำเนินการแก้ไขในกรณีคำขอนั้นไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามข้อ 20 (1) และในกรณีที่มีการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนนั้น จำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบอนุญาตหรืออนุมัติจากคณะกรรมการก่อน มิให้รับรวมระยะเวลานับแต่วันที่หน่วยงานของรัฐส่งเรื่องถึงสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ จนถึงวันที่หน่วยงานของรัฐได้รับแจ้งผลการพิจารณาจากสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ

ข้อ 17 ให้หน่วยงานของรัฐส่งระเบียบที่รัฐมนตรีหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐประกาศตามข้อ 12 และข้อ 15 ให้คณะกรรมการหนึ่งชุดภายในสิบวันนับแต่วันประกาศ

หมวด 2

การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ 18 ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของสังคมโดยรวมและเพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดระเบียบว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนนอกเวลาทำการสำหรับปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในเรื่องนั้น และให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอเสียค่าใช้จ่ายตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐนั้นกำหนดด้วยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

ข้อ 19 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้กระทรวงการคลังพิจารณากำหนดระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ ค่าธรรมเนียมตาม

กฎหมายว่าด้วยเงินคงคลังสำหรับหน่วยงานของรัฐนั้น

การจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในวรรคหนึ่ง จะกระทำได้เพื่อการดังต่อไปนี้

- (1) รายจ่ายหมวดค่าจ้างชั่วคราว ในกรณีจำเป็น
- (2) รายจ่ายหมวดค่าตอบแทน เฉพาะค่าจ้างนอกเวลาค่าอาหารทำการนอกเวลา

ค่าพาหนะเหมาจ่าย ค่าปรึกษา ค่าเบี้ยประชุมกรรมการและเงินสมนาคุณ

- (3) รายจ่ายหมวดค่าใช้สอย ค่าวัสดุ และสาธารณูปโภค ซึ่งจ่ายเพื่อการจัดทำ

คู่มือ การรวบรวมกฎหมายระเบียบข้อบังคับเพื่อเผยแพร่ การจัดประชุมสัมมนาเพื่อประชาสัมพันธ์

หรือพัฒนาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความ

รวดเร็ว

- (4) รายจ่ายหมวดครุภัณฑ์ซึ่งจำเป็นแก่การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ข้อ 20 ในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าว

ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับกำหนด

ให้หน่วยงานดังกล่าวรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมดและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่น

คำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่

ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ก็ให้ส่งคืนคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบโดยเร็ว

ซึ่งต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดในข้อ 10 (1)

- (2) แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วให้

ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

(3) จัดทำและพิมพ์เผยแพร่คู่มือว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนรวมทั้งข้อควรปฏิบัติในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ

(4) รวบรวมและพิมพ์เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(5) รับฟังความเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน

หมวด 3

การร้องทุกข์และการกำกับให้เป็นไปตามระเบียบ

ข้อ 21 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้ใดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการประเภทนั้น ๆ หรือตามกฎหมายหรือระเบียบเฉพาะของหน่วยงานของรัฐ

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐผู้ใดจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ อันเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อราชการหรือหน่วยงานของรัฐ หรือประชาชน ให้ถือว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

ข้อ 22 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้ให้แก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอรายใด ประชาชนผู้ยื่นคำขอรายนั้นจะร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้นหรือจะต้องร้องเรียนต่อคณะกรรมการโดยตรงก็ได้

ข้อ 23 ให้คณะกรรมการรวบรวมผลการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามระเบียบ
นี้ของหน่วยงานของรัฐ แล้วทำรายงานเสนอให้นายกรัฐมนตรีทราบอย่างน้อยปีละครั้ง

ข้อ 24 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเร่งรัดการปฏิบัติราชการของ
กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัดหรือราชการ
ส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปโดยรวดเร็วโดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบนี้

ข้อ 25 ให้รัฐมนตรีผู้กำกับดูแลรัฐวิสาหกิจเร่งรัดการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจ
และสั่งการให้รัฐวิสาหกิจออกระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของ
รัฐวิสาหกิจ โดยคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ตามระเบียบนี้

บทเฉพาะกาล

ข้อ 26 ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการออกระเบียบตามข้อ 9 ภายในหนึ่งร้อย
เก้าสิบวันนับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ในระหว่างเวลาที่ยังไม่มีระเบียบว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการ
ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนตามวรรคหนึ่ง มิให้นำความในข้อ 8 มาใช้บังคับแก่การปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้น และให้ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงานของรัฐ
และรัฐวิสาหกิจเร่งรัดการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

ประกาศ ณ วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2532

พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ

นายกรัฐมนตรี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ(ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2540

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันและให้การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540
- ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป
- ข้อ 3 ให้ยกเลิกความในข้อ 3 และข้อ 4 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน
- ข้อ 3 ระเบียบนี้มีให้ใช้บังคับแก่กรณีที่กำหนดเป็นข้อยกเว้นตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง และการปฏิบัติราชการที่มีกำหนดเวลาแน่นอนไว้แล้วโดยเฉพาะในพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงหรือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีผลบังคับแก่หน่วยงานของรัฐโดยทั่วไป ที่ออกโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน หมายความว่า การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ จนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับหรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการอันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียนการรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และให้หมายความรวมถึงการดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ ได้แก่ การบริการที่มีลักษณะของการบริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชน ด้วย

หน่วยงานของรัฐ หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายหน่วยงานอื่นใดของรัฐในต่างประเทศ ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจเฉพาะที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา หน่วยงานอื่นของรัฐ และในกรณีที่เป็นการใช้อำนาจทำคำสั่งทางปกครองให้ หมายความว่าถึงเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองด้วย

วัน หมายความว่า วันตามปฏิทิน

วันทำการ หมายความว่า วันทำการตามปกติของหน่วยงานของรัฐ

คำขอ หมายความว่า คำขอซึ่งประชาชนยื่นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้แก่ตน

ตามที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับประชาชน และ
 หมายความว่ารวมถึงเอกสาร แบบแปลน รูป รายละเอียดอื่นที่ต้องมีประกอบคำขอด้วย

ระเบียบข้อบังคับ หมายความว่ารวมถึง กฎ ประกาศ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งทางราชการที่
 มีผลบังคับเป็นการทั่วไปด้วย

ประชาชน หมายความว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคลหรือคณะบุคคลที่มีกฎหมายรับรอง
 คณะกรรมการ หมายความว่า คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ
 หน่วยงานของรัฐ

รัฐมนตรี หมายความว่า นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้บังคับบัญชา สำนักราชเลขาธิการ
 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงหรือทบวง ซึ่งบังคับบัญชาหน่วยงานของรัฐหรือกำกับรัฐวิสาหกิจที่อยู่ใน
 ความรับผิดชอบของตน

นายกรัฐมนตรี หมายความว่ารวมถึง รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนัก
 นายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายด้วย

ข้อ 4 ให้ยกเลิกความในข้อ 6 และข้อ 7 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติ
 ราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

ข้อ 6 ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ
 ประกอบด้วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน
 กรรมการ กรรมการ ซึ่งนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทนส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวนไม่เกิน
 สิบห้าคน และผู้ทรงคุณวุฒิอีกจำนวนไม่เกินเจ็ดคน โดยจะต้องแต่งตั้งจากผู้ซึ่งมิได้เป็นข้าราชการ

หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานงานส่วนท้องถิ่น จำนวนไม่น้อยกว่าสี่คน และให้เจ้าหน้าที่

สำนักงาน ก.พ.เป็นกรรมการและเลขานุการ กับให้ประธานแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกิน 2 คน

กรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระดำรงตำแหน่งคราวละสามปีกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

ข้อ 7 ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับการตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อนายกรัฐมนตรี และให้มีอำนาจ

(1) เสนอแนะการออกประกาศกำหนดรายละเอียดเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้
ต่อนายกรัฐมนตรี

(2) เสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการในกรณีที่เห็นวาระเวลาที่กำหนดไว้
ในระเบียบของหน่วยงานของรัฐเป็นระยะเวลาที่เกินความจำเป็น

(3) เสนอแนะการแก้ไขปรับปรุงระเบียบนี้ต่อคณะรัฐมนตรี
(4) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือไม่
ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อนายกรัฐมนตรี

(5) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถาม หรือ
ให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่
ของคณะกรรมการ

(6) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานใด ๆ ตามที่คณะกรรมการว่า
ด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐมอบหมาย

(7) ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ หรือที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรี

มอบหมาย

ข้อ 5 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ 7 ทวิ และข้อ 7 ตรี ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

ข้อ 7 ทวิ ให้มีคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐประจำจังหวัด ประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานอนุกรรมการ หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดผู้เป็นกรรมการจังหวัดหัวหน้าหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจที่มีงานบริการประชาชนในเขตจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งตามจำนวนที่เห็นสมควร และผู้แทนองค์กรเอกชนที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งไม่เกินห้าคน เป็นอนุกรรมการ และให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นอนุกรรมการและเลขานุการกับให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการไม่เกินสองคน

ข้อ 7 ตรี ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(1) ส่งเสริม สนับสนุน ติดตามและตรวจสอบให้หน่วยงานของรัฐในจังหวัดปฏิบัติการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(2) พิจารณาคำร้องเรียนเกี่ยวกับการที่หน่วยงานของรัฐในจังหวัดไม่ปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่หน่วยงานของรัฐกำหนดขึ้นตามระเบียบนี้เพื่อรายงานต่อ

คณะกรรมการ

(3) เชิญข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมาสอบถามหรือให้ข้อเท็จจริงและความเห็น รวมทั้งเรียกเอกสารจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

ของคณะกรรมการ

(4) ดำเนินการอื่นตามที่ประธานกรรมการหรือที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ 6 ให้ยกเลิกความในข้อ 8 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

ข้อ 8 ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาและดำเนินการตามคำขอของประชาชนให้เสร็จและแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่เวลาที่ได้รับคำขอ ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่วันรับคำขอจนพิจารณาเสร็จและแจ้งให้ประชาชนทราบ

ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ 7 ให้ยกเลิกความในข้อ 14 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

ข้อ 14 การดำเนินการในเรื่องใด มีหน่วยงานของรัฐหลายหน่วยงานเกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาอนุญาต อนุมัติในเรื่องนั้น ๆ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันโดยให้มีรายละเอียดของขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการของแต่ละหน่วยงานตั้งแต่รับคำขอ จนกระทั่งพิจารณาแล้วเสร็จ ทั้งนี้ จะจัดให้มีคณะกรรมการประสานงานเพื่อการนี้ก็ได้

ข้อ 8 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ 17 ทวิ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ

ปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

ข้อ 17 ทวิ ทบทวนให้คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามความเหมาะสม ในการนี้คณะกรรมการจะให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องที่จะดำเนินการและมาตรฐานของการดำเนินการมาประกอบการพิจารณา กำหนดมาตรฐานก็ได้

ในการดำเนินการตามมาตรฐานที่คณะกรรมการกำหนด หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีเอกสารหรือรายงานหรือกระทำในประการอื่นใดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ 9 ให้ยกเลิกความในข้อ 22 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

ข้อ 22 ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐไม่ดำเนินการตามระเบียบนี้ให้แก่ประชาชน รายใด ประชาชนรายนั้นสามารถร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐนั้น หรือจะร้องเรียนต่อคณะกรรมการโดยตรงก็ได้

ข้อ 10 ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็นข้อ 22 ทวิ ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

ข้อ 22 ทวิ ให้หน่วยงานของรัฐรายงานผลการปฏิบัติตามระเบียบนี้ต่อคณะกรรมการ ทบทวนหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในการนี้หน่วยงานของรัฐจะมีข้อเสนอใด ๆ ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ 11 ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดระยะเวลาดำเนินการตามข้อ 8 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ข้อ 12 ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการออกระเบียบกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการตามข้อ 14 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบนี้ ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2540

พลเอก ขวลิศ ยงใจยุทธ

นายกรัฐมนตรี

สำนักหอสมุด

ผนวก ค

สถิติการอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์*

ปีงบประมาณ	ผลการยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ (จำนวนราย)	จำนวนทุนทรัพย์ (ล้านบาท)
2539	2,851	1,877
2540	3,990	6,571
2541	2,566 (ถึงมิถุนายน 2541)	7,382
2542	2,701 (ถึงมีนาคม 2542)	21,758
2543	2,792	16,227
2544	1,756	5,992
2545	2,700 (ถึงสิงหาคม 2545)	9,001

สถิติการฟ้องศาลของผู้อุทธรณ์ภาษี*

ปีงบประมาณ	ผลการฟ้องศาลของผู้อุทธรณ์ภาษี
2540	54
2541	93
2542	114
2543	105
2544	113
2545	120 (ถึงกันยายน 2545)

* ที่มา ฝ่ายอุทธรณ์ภาษีและฝ่ายคดีภาษี สำนักกฎหมาย กรมสรรพากร

หมายเหตุ

สถิติการอุทธรณ์การประเมินต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์นั้น อาจจะไม่สอดคล้องกับสถิติการฟ้องศาลของผู้อุทธรณ์ภาษี แม้จะมีการกำหนดว่าจะต้องนำคดีขึ้นสู่ศาลภายใน 30 วัน นับแต่วันได้รับคำวินิจฉัยการอุทธรณ์ ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์นั้นไม่มีกำหนดระยะเวลาในการทำคำวินิจฉัยอุทธรณ์ ทำให้บางคดีซึ่งอุทธรณ์ไปแล้วในปีหนึ่งซึ่งอยู่ในช่วงหรือท้ายปีงบประมาณ หากได้รับคำวินิจฉัยในอีกปีงบประมาณหนึ่งก็ต้องไปฟ้องศาลในปีถัดไป เป็นเหตุให้คดีนี้ต้องถือว่าอยู่ในปีงบประมาณถัดมา ดังนั้น การที่จะวิเคราะห์หว่าในปีหนึ่งนั้นมีผู้อุทธรณ์จำนวนเท่าใด และผู้ที่อุทธรณ์นั้นนำคดีขึ้นสู่ศาลเหลือเป็นจำนวนเท่าใด โดยดูตามสถิติของแต่ละปีงบประมาณอาจจะไม่ได้สัดส่วนที่ถูกต้องเท่าใดนัก อย่างไรก็ตาม สถิติการฟ้องศาลของผู้อุทธรณ์ภาษีนั้นก็เป็นจำนวนน้อยกว่าสถิติการอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อยู่มาก จึงอาจวิเคราะห์ได้ว่า ส่วนใหญ่ข้อพิพาททางภาษีจะยุติลงในชั้นคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ ซึ่งอาจเป็นเพราะประนีประนอมยอมความกันได้ หรือคู่กรณีพึงพอใจในคำวินิจฉัยอุทธรณ์ หรือผู้อุทธรณ์พิจารณาแล้วว่าการนำคดีขึ้นสู่ศาลมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากไม่คุ้มกับจำนวนเงินภาษีที่ถูกประเมิน แม้ไม่พอใจกับคำวินิจฉัย แต่ก็อาจยอมตามคำวินิจฉัยโดยชำระภาษีหรือกระทำตามคำสั่งในคำวินิจฉัยนั้น เป็นเหตุให้สถิติการฟ้องศาลที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่นั้นเป็นผู้อุทธรณ์ในคดีที่มีทุนทรัพย์มาก