

ที่ นร ๐๔๐๔/ก ๒๑๓



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๔๔

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๕๑
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของ
ระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและ
มอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสำเนา
หนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ รับทราบและมอบหมาย
ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรลือศักดิ์ อุวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๕๑

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะกรรมการรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๘๒-๑๘๑๘ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๕๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ prc@ddpp.go.th

ผู้ประสานงาน : อิกษณา นร./นันทิยา-อรรถกฤษณ์เบญจบรรณินดูหา ๒๒/๖๔๕๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๔๔

ที่ นร.๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี
ในปีงบประมาณ ๒๕๔๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๓-๓๐ กันยายน ๒๕๔๔)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๓-๓๐ กันยายน ๒๕๔๔) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๔ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๔๔ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๓-๓๐ กันยายน ๒๕๔๔) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๖,๐๔๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๔ ของจำนวน เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น ดังกล่าว

๒.๔ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ปรากฏว่า บางกรณีปัญหามีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๔๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหามาได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๔๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมายังนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีความเคียดแค้นในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหาหนี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหาหนี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามักเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๔ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๔ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือน ศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนที่มีหลักการว่า “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาดังกล่าว ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มี ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหรัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันท่วงทีต่อไป

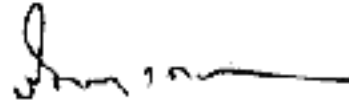
๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลาย หน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหส่งผลให้ปัญหาดังกล่าว ยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าว เสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไข ปัญหในภาพรวมต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาล ด้านการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญห” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจึงได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวิชญ์ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี