

ด่วนมาก
ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๖๐๔



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗๐ มิถุนายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน
ในภาพรวม

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๓๑๔๗
ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๔๘

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา / จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรศักดิ์ อวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

30 ส.ย. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๔

nk48_6_43/010



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๓๑๔๗

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๑๑๗๔ ลงวันที่ ๑๒
พฤษภาคม ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ
๒๕๔๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการติดตาม
ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม กราบเรียน
นายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวและมีบัญชา
ให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อบอกหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว
ข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๔๒-๑๘๑๘ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๔๑-๔๓๔๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opm.go.th

ผู้ประสานงาน: ดัชนีภา บันติก-ติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนในภาพรวม 20/6/48



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐-๒๒๘๒-๓๕๔๒

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ / ๑๑๗๕ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี
ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งศูนย์บริการประชาชนจะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามข้อร้องเรียนซึ่งประชาชนจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อเท็จจริง

ในปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้มีหนังสือ และ E-mail ถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีร้องเรียนขอความช่วยเหลือเข้ามาในหลายกรณี โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นร้องเรียนที่สำคัญ ได้ดังนี้ (เอกสาร ๑)

๒.๑ ประเด็นร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียนจำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียนจำนวน ๗,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาด้านราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียนจำนวน ๖,๓๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาคาดข้อยุติ

ประเด็นการร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาคาดข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๓,๖๙๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านคัดค้านโครงการของรัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๒๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในบางกรณีปัญหาอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๖๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นปัญหาที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเกษตร มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๑๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖,๐๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๒,๑๘๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๔๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในมาตรา ๓๘ กำหนดไว้ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ (เอกสาร ๒)

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ตามข้อ ๒ แล้ว เห็นว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ ปัญหาหลัก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีดำเนินการล่าช้า จึงทำให้มีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการค้างอยู่จำนวนมาก ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาต่างๆ แล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลโดยรวมได้ ทั้งนี้ อาจสรุปสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังนี้

๔.๑ สาเหตุที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนล่าช้า อาจเกิดจากประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาบางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยอาจมีขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลายขั้นตอนซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าได้

๒) กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจยังไม่มีมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องในภาพรวม

๓) เรื่องร้องเรียนในประเด็นต่างๆ มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากประชาชนบางพื้นที่อาจยังขาดความเข้าใจ โดยคิดว่าหากส่งเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทุกอย่างและรวดเร็วโดยไม่ได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อน

๔) ในบางกรณีปัญหาอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยที่แต่ละหน่วยงานอาจมีแนวทางในการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาที่แตกต่างกัน ขาดการประสานงานเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าและไม่เป็นเอกภาพเดียวกันได้

๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจยังขาดการพัฒนากระบวนการพื้นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งอาจขาดการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๖) บางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอาจมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการไม่ครอบคลุมหรือระบบที่มีอยู่ยังขาดการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

๗) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจมีระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ไม่ชัดเจนหรืออาจขาดความต่อเนื่องเท่าที่ควร

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขกรณีที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้า

ในกรณีที่บางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุตามข้อ ๔.๑ ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบในภาพรวม โดยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรเน้นการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ของรัฐบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหที่สำคัญควรประกอบด้วยแนวทางแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและระยะยาว สรุปได้ดังนี้

๔.๒.๑ แนวทางแก้ไขปัญหาในระยะสั้น

ในการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะกลุ่มปัญหาที่มีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน ควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑) หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีเพื่อกำหนดมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแบบบูรณาการในภาพรวม โดยหน่วยงานหลักควรจะทำระบบฐานข้อมูลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงครอบคลุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาโดยรวม

ทั้งนี้ มาตรการในการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นดังกล่าวข้างต้นควรดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑) มีการรวบรวมปัญหาและสรุปสาระสำคัญของปัญหา รวมทั้งกำหนดให้มีการรวบรวมหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ซึ่งได้แก่ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการนำเสนอปัญหาด้วย

๑.๒) มีการจัดกลุ่มประเภทของปัญหาและประเด็นต่าง ๆ แยกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประเภทอย่างชัดเจน

๑.๓) มีการนำเสนอกลุ่มของปัญหาและประเด็นสำคัญต่าง ๆ ต่อที่ประชุมร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนเพื่อเป็นการระดมความคิดและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาแบบเชิงบูรณาการ

๑.๔) ปัญหาและแนวทางแก้ไขของแต่ละประเด็นควรมีการนำเสนอที่ประชุมใหญ่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาเพื่อให้ความเห็นชอบแนวทางดังกล่าวก่อนนำไปปฏิบัติให้เห็นผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๒) ดำเนินการตามมาตรการที่หารือร่วมในข้อ ๑) ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นอย่างต่อเนื่อง

๓) ควรกำหนดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนและเห็นผลเป็นรูปธรรม

๔) หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๒.๒ แนวทางแก้ไขปัญหาในระยะยาว

ในการแก้ไขปัญหาระยะยาวนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหายั่งยืนแบบบูรณาการและเชิงรุก เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวดเร็วและป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นอีกโดยควรมีแนวทางสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑) ทุกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็ว รวมทั้งกำหนดแนวทางป้องกันมิให้เกิดปัญหาในแต่ละกรณีปัญหาขึ้นอีก ซึ่งในการกำหนดแนวทางต่าง ๆ นั้น ควรให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในภาพรวม

๒) ควรมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๓) หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุกพื้นที่ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและให้เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในศักยภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกพื้นที่

๔) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการประสานการแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโดยรวมรวดเร็วเป็นเอกภาพเดียวกัน

๕) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการพัฒนากระบวนการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสามารถใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรมีการเชื่อมโยงครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม

๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรกำหนดมาตรการในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานหลักของแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๓ เพื่อให้แนวทางการแก้ไขกรณีปัญหาที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหายังเป็นระบบในภาพรวมตามข้อ ๔.๒ เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นแนวทางการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนร่วมกันต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาล

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ๓ ปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาที่ดินทำกินนั้น ควรมอบหมายให้หน่วยงานหลักเร่งดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป ดังนี้

๑) ปัญหาด้านการเกษตร เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญหา

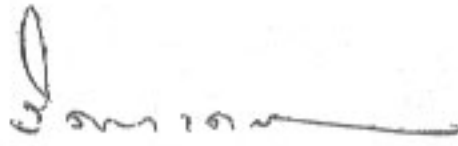
๒) ปัญหาด้านหนี้สิน เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญหา

๓) ปัญหาด้านที่ดินทำกิน เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นด้วย

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)

รองนายกรัฐมนตรี