

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๒๒



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๐

เรื่อง สรุปรูปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวมในช่วง ๙ เดือนของ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๐

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๔๘ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๕๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๕๖๗๓
ลงวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๐

ตามที่ได้ยื่นยัน/แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๗ มีนาคม ๒๕๕๐) รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ
๒๕๕๐ ที่อยู่ในความรับผิดชอบต่อเนื่องต่อไป มาเพื่อทราบ ความละเอียดจนแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง สรุปรูปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
จากประชาชนในภาพรวมในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มาเพื่อดำเนินการ ความละเอียด
ปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปรูปผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวมในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และมอบหมายให้
ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๙

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔

www.cabinet.thai.gov.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๕๖๗/๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๕๓๗๐
ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๐ และเอกสารประกอบ จำนวน ๑๗๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการ
ดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ กราบเรียน
นายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแล้ว โดยมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรี
รับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจุลยุทธ หิรัณยสวัสดิ์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน สป.น. ฝ.ปย. โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๑๒๐๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/ ๕๓๗/๐ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมธสวรรค์)

๑. เว็ลงเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการเพื่อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปีงบประมาณ ๒๕๔๙ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องต่อไป (เอกสาร ๒) และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๕๐ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในรอบ ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง (เอกสาร ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๐) สรุปได้ดังนี้ (เอกสาร ๔)

๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ประชาชนได้ร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๙๔,๗๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๗๗,๒๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดและมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๒๑,๔๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสรุปในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๒.๑.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ จำนวน ๔๒,๐๔๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๓๒,๕๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าวทั้งหมด

/๒.๑.๒ ประเด็น...

๒.๑.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ประเภทเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย จำนวน ๖,๐๙๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๔,๓๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าวทั้งหมด

๒.๑.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ ประเภทเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ จำนวน ๗,๗๘๘ เรื่อง มีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๒,๗๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าวทั้งหมด โดยในประเภทเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจในภาพรวมนั้น ปรากฏว่ามีประเด็นปัญหานี้สลับประชาชน ร้องเรียนในกรณีปัญหาดังกล่าว จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง และเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๕๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้สลับทั้งหมด

๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามกระทรวง

๒.๒.๑ ตารางสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามรายกระทรวงในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐

| ลำดับ | กระทรวง | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ | ดำเนินการได้ข้อยุติ | ร้อยละ | เรื่องที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ | ร้อยละ |
|-------|--|-------------|--------|---------------------|--------|------------------------------------|--------|
| ๑ | สำนักนายกรัฐมนตรี | ๕,๑๙๘ | ๕๐.๖๕ | ๓,๒๑๓ | ๖๒.๙๕ | ๑,๙๘๖ | ๓๗.๐๕ |
| ๒ | กระทรวงมหาดไทย | ๕๑๖ | ๕.๕๕ | ๒๖๒ | ๕๑.๑๗ | ๒๕๔ | ๖๘.๒๓ |
| ๓ | กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ | ๑,๒๗ | ๑.๒๗ | ๖๖๖ | ๕๕.๘๕ | ๕๐๑ | ๕๕.๑๖ |
| ๔ | กระทรวงคมนาคม | ๕๒๕ | ๕.๑๑ | ๑๑๕ | ๒๑.๙๐ | ๔๑๐ | ๗๘.๑๐ |
| ๕ | กระทรวงศึกษาธิการ | ๕๒๕ | ๕.๑๑ | ๑๕๕ | ๒๙.๕๒ | ๓๗๐ | ๗๐.๔๘ |
| ๖ | กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | ๕๕๑ | ๕.๓๙ | ๒๖๕ | ๖๓.๑๙ | ๒๘๖ | ๓๖.๘๑ |
| ๗ | กระทรวงสาธารณสุข | ๓๑๖ | ๓.๐๘ | ๑๖ | ๕.๐๖ | ๒๙๐ | ๗๕.๙๕ |
| ๘ | กระทรวงการคลัง | ๒๙๙ | ๒.๙๑ | ๑๖๖ | ๕๕.๕๒ | ๑๓๓ | ๔๔.๔๘ |
| ๙ | กระทรวงแรงงาน | ๒๙๖ | ๒.๙๔ | ๑๖๖ | ๕๕.๘๑ | ๑๓๐ | ๖๕.๑๙ |
| ๑๐ | กระทรวงกลาโหม | ๒๑๓ | ๒.๐๘ | ๑๓ | ๖.๑๑ | ๑๙๐ | ๖๕.๗๓ |
| ๑๑ | กระทรวงอุตสาหกรรม | ๑๗๘ | ๑.๗๓ | ๙๒ | ๕๑.๖๙ | ๘๖ | ๔๘.๓๑ |
| ๑๒ | กระทรวงพาณิชย์ | ๑๖๒ | ๑.๕๘ | ๗๓ | ๔๕.๐๖ | ๘๙ | ๕๕.๙๕ |
| ๑๓ | กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ | ๑๕๑ | ๑.๔๗ | ๖๓ | ๔๑.๗๒ | ๘๘ | ๕๘.๒๘ |
| ๑๔ | กระทรวงยุติธรรม | ๑๑๐ | ๑.๐๗ | ๖๓ | ๕๗.๒๗ | ๔๗ | ๔๒.๗๓ |
| ๑๕ | กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ๙๕ | ๐.๙๒ | ๒๗ | ๒๘.๔๕ | ๖๘ | ๖๙.๕๕ |

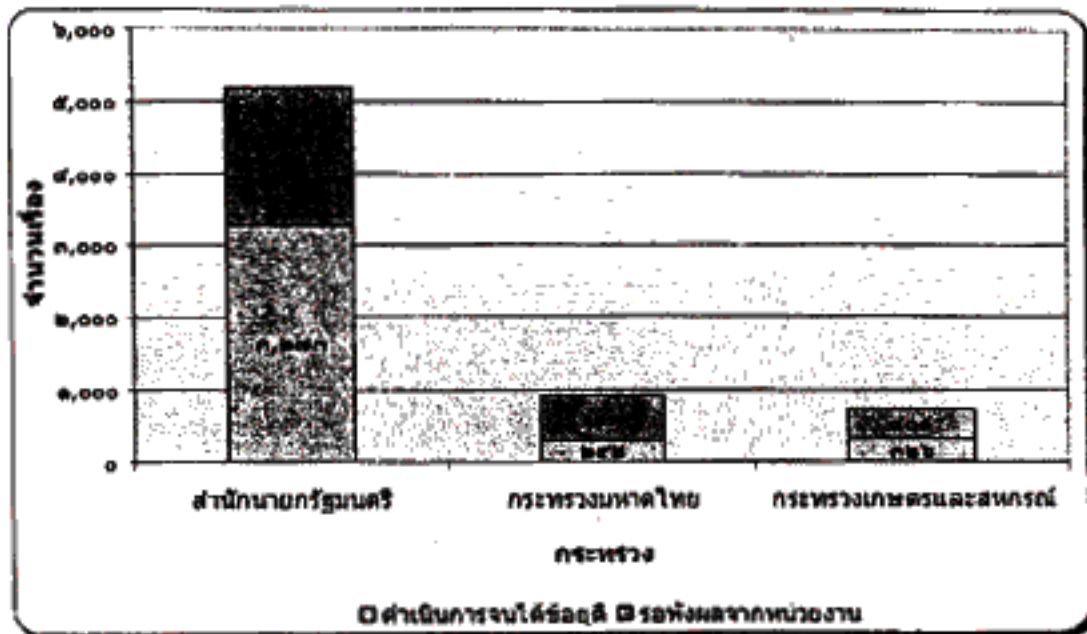
/๑๖. กระทรวงพลังงาน...

| ลำดับ ที่ | กระทรวง | จำนวน เรื่อง | ร้อยละ | ดำเนินการ จนได้ข้อ ยุติ | ร้อยละ | รอพิมพ์ ผล จาก หน่วยงาน | ร้อยละ |
|--------------|-------------------------------------|-----------------|--------|-------------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| ๑๖ | กระทรวงพลังงาน | ๓๐ | ๐.๓๙ | ๒๕ | ๖๖.๕๐ | ๑๕ | ๓๗.๕๐ |
| ๑๗ | กระทรวงวัฒนธรรม | ๒๕ | ๐.๒๓ | ๑๗ | ๖๘.๐๐ | ๗ | ๒๘.๐๐ |
| ๑๘ | กระทรวงการต่างประเทศ | ๒๒ | ๐.๒๑ | ๑๕ | ๖๘.๑๘ | ๗ | ๓๑.๘๒ |
| ๑๙ | กระทรวงการท่องเที่ยว และ กีฬา | ๑๑ | ๐.๑๑ | ๖ | ๕๔.๕๕ | ๕ | ๔๕.๔๕ |
| ๒๐ | กระทรวงวิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยี | ๒ | ๐.๐๒ | ๒ | ๑๐๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ |
| | รวม | ๑๐,๒๖๖ | ๑๐๐.๐๐ | ๕,๒๕๕ | ๕๑.๒๖ | ๕,๐๑๑ | ๔๘.๗๔ |

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักกนปสัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ : ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่ศูนย์บริการประชาชนส่งไปยังกระทรวงต่างๆ เพื่อประสานการแก้ไขปัญหาคานข้อร้องเรียนของประชาชน
ที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละกระทรวง โดยเป็นข้อมูลที่เกิดจากระบบสารสนเทศของศูนย์บริการประชาชน สำนักกนปสัดสำนักนายกรัฐมนตรี

**๒.๒.๒ กราฟสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำนวน
ความรวมกระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๓ อันดับแรก ในช่วง ๕ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐**



/สรุปตาราง...

สรุปตารางที่ ๒.๒.๑ และกราฟ ๒.๒.๒ ได้ดังนี้

กระทรวงที่มีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่

๑) สำนักนายกรัฐมนตรี มีจำนวน ๕,๑๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๒๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๕ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๙๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

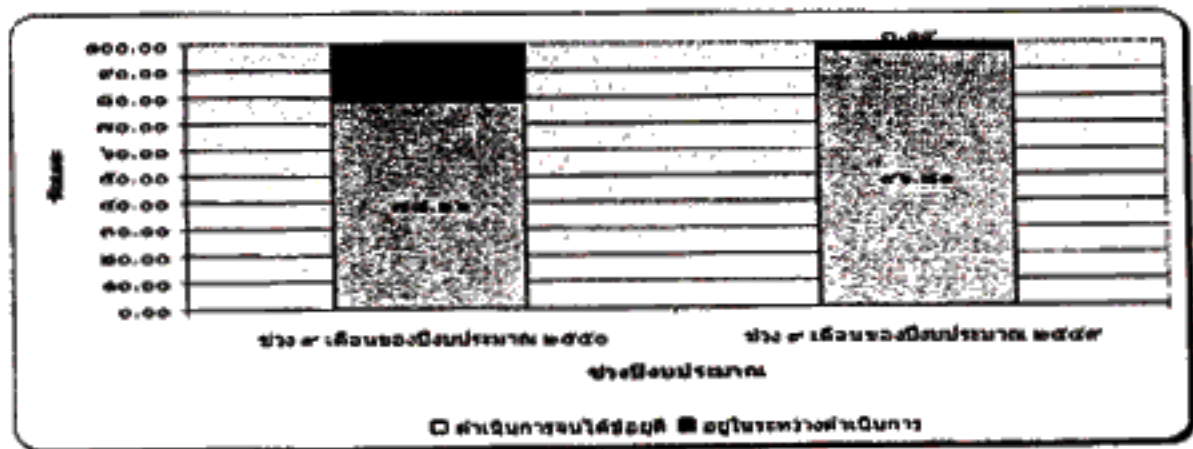
๒) กระทรวงมหาดไทย มีจำนวน ๙๑๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๗ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีจำนวน ๗๒๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบที่ได้รับจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๓ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ กับช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๙

สืบเนื่องจากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำนวน ๙๔,๗๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๗,๒๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๗,๔๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มาเปรียบเทียบกับช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ สรุปได้ดังกราฟต่อไปนี้

กราฟเปรียบเทียบจำนวนร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ และจำนวนร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ และช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ได้ดังนี้



/สรุปจากกราฟ...

สรุปจากรูป ๒.๓

จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ นั้นลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ ของผลต่างของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ และแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ นั้นเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๕ ของผลต่างของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้มีการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น โดยมีการติดตามผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาคในพื้นที่ด้วย รวมทั้ง บางกรณีปัญหาได้ร่วมประชุมแก้ไขปัญหาคกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้ง ประสานการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการประสานมวลชนให้ครอบคลุมในพื้นที่ด้วย

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า จากผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยบางกรณีปัญหาคมีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการในสัดส่วนที่สูง เช่น ประเภทเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจในกรณีปัญหาคหนี้สิน ช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๕๐ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๕ และมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑,๕๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด ซึ่งหากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนเพื่อให้ได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้นในภาพรวมแล้วอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนได้

ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนมีผลความคืบหน้าจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ควรให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชน มีการกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ซึ่งควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้

๑) ควรกำหนด...

๑) ควรกำหนดให้ภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกเป็นภารกิจประจำของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

๒) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดตั้ง งบประมาณเพื่อรองรับการพัฒนาภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไข ปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงบประมาณควรสนับสนุนงบประมาณ ให้ภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนด้วย

๓) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดเตรียม บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อรับผิดชอบในภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าใน การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกเป็นการเฉพาะโดยตรงเพื่อให้ การปฏิบัติงานมีความต่อเนื่องและเป็นเอกภาพเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งต้องรับผิดชอบในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ รวมทั้งการประสานการแก้ไข ปัญหามวลชน/องค์กรประชาชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นภารกิจประจำให้มีการจัดจ้าง พนักงานราชการได้ตามความจำเป็นแต่ไม่มียกกว่า ๑๐ อัตรา เพื่อสนับสนุนภารกิจดังกล่าวข้างต้น ให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ เพื่อให้ทุกกระทรวงได้รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก ประชาชนในภาพรวมในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ ๒๕๔๐ ตามข้อ ๒ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลใน การกำกับติดตามประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีผลความคืบหน้าใน การดำเนินการจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๒ และเพื่อให้กรอบ แนวทางการพัฒนาการติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน แบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ดังกล่าวข้างต้น มีผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน ซึ่งจะส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยรวมด้วย จึงเห็นควร เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี จักได้ดำเนินการต่อไป



(นายจุลยุทธ หิวันชวาลิต)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี