

ด่วนมาก

ที่ มท 0219/6620



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
วันที่ ๒๓ มิ.ย. ๒๕๔๘
ที่ ๒๓ มิ.ย. ๒๕๔๘

6๗.๒/๒๗๖

กระทรวงมหาดไทย

๒๓ มิ.ย. ๒๕๔๘

ถนนอัษฎางค์ กทม.10200

1๗.๔๕๓

จัดเข้าวาระ 28 มิ.ย. 2548
22 มิถุนายน 2548

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตั้งศูนย์ฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ในรอบ 1 ปี

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0219/5158 ลงวันที่ 20 พฤษภาคม 2548

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้ติดตามผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของประชาชนตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี จากจังหวัดทั้ง 75 จังหวัด และได้นำผลการดำเนินการ
กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อกรุณาทราบ รวมทั้งเสนอเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนคณะรัฐ-
มนตรีทราบด้วยแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทย ขอรายงานสรุปภาพรวมผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้



1. ภาพรวมผลการดำเนินการ

1.1 ภาพรวมการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ฯ ทักษิณ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2547
- 31 พฤษภาคม 2548 รวมจำนวน 16,819 เรื่อง ซึ่ง มว. ได้บูรณาการให้ความช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในบทบาทหน้าที่ไปแล้วจำนวน 10,521 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 62.55

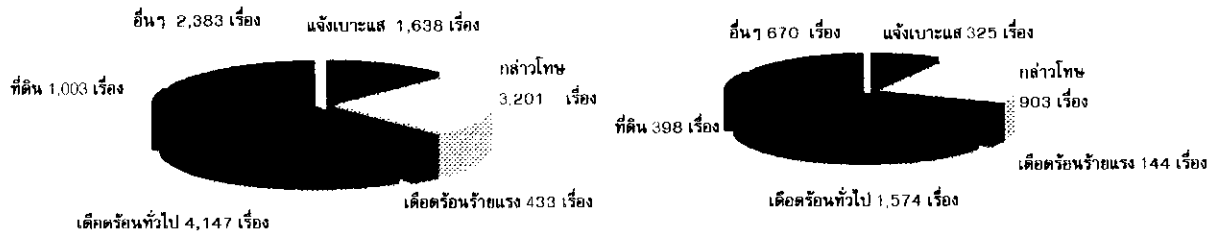
1.1.1 ศูนย์ฯ ทักษิณ ที่ตั้งบริเวณบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด ในระหว่างวันที่
1 มิถุนายน 2547- 31 พฤษภาคม 2548 โดยจังหวัดต่างๆ (เอกสาร 1)

- ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 12,805 เรื่อง
- จังหวัดให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาลแล้ว 8,158 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.70
- อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาล 4,503 เรื่อง

1.1.2 **ตุ๋นนำยก ทักซึน หน้าบ้านพิษณุโลก กทม. ในระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม 2547 - 31 พฤษภาคม 2548 (เอกสาร 2)**

- คตส.นรท. ส่งให้จังหวัด ทั้งสิ้น 4,014 เรื่อง
- จังหวัดได้ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาล้ว 2,363 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 58.86
- อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาล้ว 1,623 เรื่อง

2. การรับเรื่องร้องเรียนผ่านตุ๋นนำยก ทักซึน จำแนกตามกลุ่มปัญหา



หน้าบ้านพัก ผวจ.

(1 ม.ย.2547-31 พ.ค.2548)

หน้าบ้านพิษณุโลก กทม.

(7 ก.ค.2547-31 พ.ค.2548)

ในภาพรวมนับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งตุ๋นนำยก ทักซึน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2547 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 1 ปี กลุ่มปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจากประชาชนจากตุ๋นนำยกทักซึน หน้าบ้านพัก ผู้ว่าราชการจังหวัด และจากหน้าบ้านพิษณุโลก กทม. มีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงสอดคล้องเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

2.1 กลุ่มประเด็นปัญหาความเดือดร้อนที่มีผู้ร้องเรียนในภาพรวมมากที่สุด คือ **กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป** ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกินและการออกเอกสารสิทธิ์ ปัญหาเรื่องการประกอบอาชีพและการมีงานทำ ปัญหาด้านบริการพื้นฐานในเรื่องของถนน ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ปัญหามลภาวะจากโรงงานและสถานประกอบการต่างๆ ตลอดจนการขอความช่วยเหลือและสงเคราะห์ต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนประสบอยู่ในชีวิตประจำวัน

2.2 กลุ่มประเด็นปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนรองลงมา คือ **กลุ่มเรื่องการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ** และ **กลุ่มการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด** โดยในกลุ่มกล่าวโทษจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริต การให้บริการ การกลั่นแกล้งและไม่ได้รับความเป็นธรรม และสำหรับกลุ่มแจ้งเบาะแสจะเป็นการแจ้งประเด็นเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่างๆ เช่น ยาเสพติด บ่อนการพนัน ผู้มีอิทธิพล ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสอดส่องเป็นหูเป็นตาเสนอปัญหาเพื่อให้มีการดำเนินการกับผู้กระทำความผิด เพื่อสร้างความสงบสุขในสังคมส่วนรวม

3. การให้ความช่วยเหลือ/แก้ปัญหาล้ว เรื่องที่จังหวัดสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาล้วในระดับจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการได้ดำเนินการแก้ไขในบทบาทหน้าที่ไปแล้วในห้วงระยะเวลานี้ เช่น

3.1 **จังหวัดราชบุรี (กรณีปัญหาหนี้สินนอกระบบ)** ราษฎรหมู่ที่ 10 ตำบลโพหัก อำเภอบางแพ ร้องขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาหนี้สินนอกระบบ ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี ได้ให้อำเภอบางแพ ตรวจสอบและพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า ผู้ร้องเป็นหนี้นอกระบบอยู่จำนวน 540,000 บาท โดยใช้โฉนดที่ดินค้ำประกันเงินกู้ อำเภอบางแพได้เชิญผู้ร้องกับเจ้าหนี้มาเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ซึ่งสามารถตกลงกันได้ โดยเจ้าหนี้ยินยอมลดเงินต้นให้คงเหลือ 520,000 บาท นอกจากนี้ผู้กรณีประสงค์จะโอนหนี้เข้าระบบธนาคาร ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบางแพ ได้อนุมัติเงินกู้ให้ผู้ร้องเพื่อไถ่ถอนที่ดินและได้โอนกรรมสิทธิ์ที่ดินเป็นชื่อของผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว

3.2 จังหวัดยโสธร (กรณีปัญหาหนี้สินในระบบ) ราษฎรอำเภอเมืองยโสธร ได้รับความเดือดร้อนกรณีที่ผู้ร้องได้กู้เงินธนาคารกสิกรไทย จำกัด เพื่อประกอบกิจการปะยางรถยนต์และรับจ้างบรรทุกดินขาย แต่ผู้ร้องไม่สามารถชำระหนี้ได้ จึงถูกธนาคารฟ้องให้ชำระหนี้จำนวน 664,926 บาท ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร ให้อำเภอเมืองยโสธร พิจารณาให้ความช่วยเหลือโดยเชิญผู้ร้องและตัวแทนธนาคารฯ มาเจรจาประนอมหนี้ ผลปรากฏว่า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ยินยอมลดหนี้จากเดิม 664,926 บาท ลงเหลือ จำนวน 400,000 บาท และได้โอนยอดหนี้ให้กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแล้ว

3.3 จังหวัดกาฬสินธุ์ (กรณีขอความช่วยเหลือเรื่องเครื่องสูบน้ำ) เกษตรกรทำนาปรัง 22 ราย ในพื้นที่หมู่ที่ 15 ตำบลธัญญา อำเภอกมลาไสย ร้องขอความช่วยเหลือเรื่องเครื่องสูบน้ำเพื่อทำนาปรัง ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ให้โครงการชลประทานจังหวัด และ อำเภอกมลาไสย ได้ส่งเครื่องสูบน้ำไปช่วยเหลือเกษตรกรผู้ได้รับความเดือดร้อนเรียบร้อยแล้ว

3.4 จังหวัดนราธิวาส (กรณีของงานทำ) ราษฎรอำเภอเมืองนราธิวาส ร้องขอความช่วยเหลือ กรณี สามัญถูกยิงเสียชีวิตขณะเดินทางกลับบ้าน ทำให้ครอบครัวได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากผู้ร้องไม่มีงานทำที่มั่นคง และมีภาระเลี้ยงดูบุตรจำนวน 3 คน จึงขอความช่วยเหลือขอให้บุตรได้มีงานทำ ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ได้ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประสานให้ความช่วยเหลือโดยในปัจจุบัน บุตรชายผู้ร้องได้รับการบรรจุเข้าทำงานตามโครงการสร้างงานและจ้างงานเร่งด่วนระยะที่ 2 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3.5 จังหวัดตรัง(กรณีขอความช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาล) ผู้ร้องเป็นราษฎรอำเภอเมืองตรัง ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากถูกกระสุนปืนของคนร้ายในเหตุการณ์ยิงแม่ค้าในตลาดสด โดยที่ตนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องใดๆ กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องเสียเงินค่ารักษาพยาบาลไปแล้ว จำนวน 45,000 บาท และจะต้องเข้ารับการรักษายาอย่างต่อเนื่อง จึงขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล ผู้ว่าราชการจังหวัดตรัง ได้ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นำผู้ร้องไปประสานกับกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงิน ตาม พ.ร.บ.ค่าตอบแทนผู้เสียหายในคดีอาญา พ.ศ. 2544 ซึ่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพได้ให้ความช่วยเหลือตามระเบียบขั้นตอน ซึ่งผู้ร้องมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก



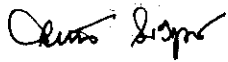
(ชิตชัย วรรณสถิตย์)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ท.2/2.
ลงม. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 28 ส.ย. 2548
(ทราบเพื่อเป็นข้อมูล)

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทร. 0-2223-2215 , โทรสาร 0-2222-6838

จัดอยู่ในประเภทเรื่องทราบเพื่อเป็นข้อมูล

(นางสาวลิขพันธ์ วนวิสุทธิ์)
ผู้อำนวยการสำนักบริหารการประมวลผลรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี