

ด่วนมาก

ที่ มท 0219/8932



ส.ค.ด. 5353

25 ส.ค. 48

13.45

ส.ค.ด. 2/369

25 ส.ค. 48

13.50 น.

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม.10200

24 สิงหาคม 2548

จัดเข้าวาระ

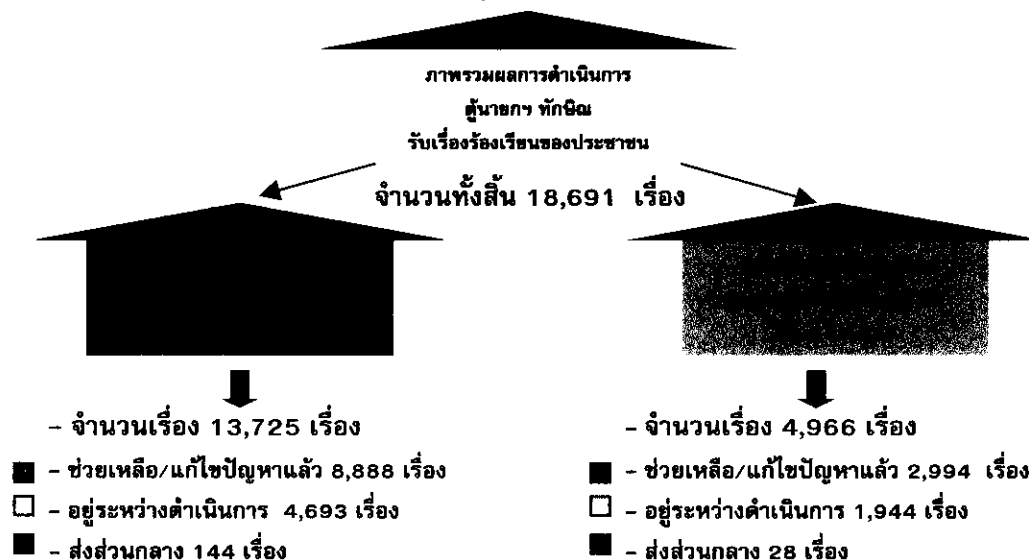
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตั้งศูนย์ฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ในรอบ 14 เดือน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0219/8689 ลงวันที่ 17 สิงหาคม 2548

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้ติดตามผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี จากจังหวัดทั้ง 75 จังหวัด และได้นำผลการดำเนินการกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อกรุณาทราบ รวมทั้งเสนอเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบด้วยแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทย ขอรายงานสรุปภาพรวมผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้



1. ภาพรวมของผลการดำเนินการ

1.1 ภาพรวมการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ฯ ทักษิณ ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2547 - 31 กรกฎาคม 2548 รวมจำนวน 18,691 เรื่อง ซึ่ง ผวจ. ได้บูรณาการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในบทบาทหน้าที่ไปแล้วจำนวน 11,161 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 63.25

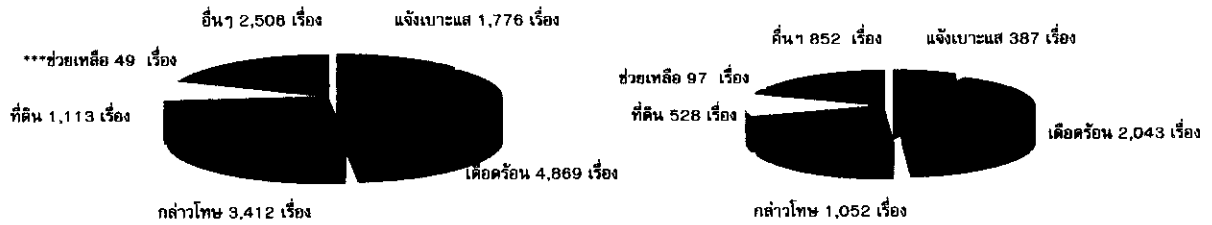
1.1.1 ศูนย์ฯ ทักษิณ ที่ตั้งบริเวณบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด ในระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2547 - 31 กรกฎาคม 2548 โดยจังหวัดต่างๆ

- ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 13,725 เรื่อง
- จังหวัดให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาแล้ว 8,888 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.75
- อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา 4,693 เรื่อง

1.1.2 ศูนย์ฯ ทักษิณ หน้าบ้านพิษณุโลก กทม. ในระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม 2547 - 31 กรกฎาคม 2548

- คตส.นรม. ส่งให้จังหวัด ทั้งสิ้น 4,966 เรื่อง
- จังหวัดให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาแล้ว 2,994 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60.28
- อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา 1,944 เรื่อง

2. การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักซิณ จำแนกตามกลุ่มปัญหา



***เป็นกลุ่มเรื่องที่เพิ่มเข้ามาใหม่

หน้าบ้านพัก ผวจ.

(1 มิ.ย.2547-31 ก.ค.2548)

หน้าบ้านพิษณุโลก กทม.

(7 ก.ค.2547-31 ก.ค.2548)

ในภาพรวมนับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งศูนย์ฯ ทักซิณ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2547 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 14 เดือน กลุ่มปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจากประชาชนผ่านศูนย์ฯ ทักซิณ หน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และจากหน้าบ้านพิษณุโลก กทม. มีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงสอดคล้องเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

2.1 กลุ่มประเด็นปัญหาความเดือดร้อนที่มีผู้ร้องเรียนในภาพรวมมากที่สุด คือ **กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป** ได้แก่ ปัญหาด้านบริการพื้นฐานในเรื่องของถนน ไฟฟ้า ประปา ปัญหามลภาวะจากโรงงานและสถานประกอบการ เหตุร้ายจากจากการส่งเสียงดังของห้องอาหาร สถานบันเทิงต่างๆ ร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการซื้อขายบ้านจัดสรร

2.2 กลุ่มประเด็นปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนรองลงมา คือ **กลุ่มเรื่องการค้ากล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ และ กลุ่มการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด** โดยในกลุ่มกล่าวโทษฯ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมทางธุรกิจ การให้บริการ การกลั่นแกล้งและไม่ได้รับความเป็นธรรม และสำหรับกลุ่มแจ้งเบาะแสฯ จะเป็นการแจ้งประเด็นเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่างๆ เช่น ยาเสพติด บ่อนการพนัน ผู้มีอิทธิพล ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสอดส่องเป็นหูเป็นตาเสนอปัญหาเพื่อให้มีการดำเนินการกับผู้กระทำผิด เพื่อสร้างความสงบสุขในสังคมส่วนรวม

3. **การให้ความช่วยเหลือ/แก้ปัญหา** เรื่องที่จังหวัดสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในระดับจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการได้ดำเนินการแก้ไขในบทบาทหน้าที่ไปแล้ว ในห้วงระยะเวลานี้ เช่น

3.1 **จังหวัดร้อยเอ็ด (กรณีขอความช่วยเหลือเรื่องขายที่ดินและหางานให้บุตรทำ)** ราษฎรอำเภอเสลภูมิ ขอความช่วยเหลือ กรณี ผู้ร้องกู้เงินจากธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อนำไปไถ่ถอนบ้านและที่ดิน แต่ไม่สามารถผ่อนชำระคืนได้เนื่องจากมีอายุมาก จึงขอให้ทางราชการช่วยประชาสัมพันธ์ขายที่ดินเพื่อนำเงินไปชำระหนี้ และขอให้หางานให้กับบุตรชายทั้ง 2 คน ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้อำเภอเสลภูมิ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาให้การช่วยเหลือ โดยอำเภอสลภูมิ ร่วมกับ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยประชาสัมพันธ์การขายที่ดิน จนผู้ร้องสามารถขายที่ดินและนำเงินไปชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว และ สำนักงานจัดหางานจังหวัดได้ฝึกอาชีพด้านการช่างให้กับบุตรผู้ร้อง โดยบุตรคนหนึ่งลงทะเบียนแสดงความประสงค์เพื่อไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนบุตรอีกคนได้ประกอบอาชีพค้าขายแล้ว

3.2 **จังหวัดยโสธร (กรณีได้รับความเดือดร้อนน้ำท่วมที่นา)** ราษฎรหมู่ที่ 9 และ 12 ตำบลนาสะเม็ อำเภอเมืองยโสธร ร้องเรียนว่า ได้รับความเดือดร้อนจากน้ำท่วมที่นาเป็นบริเวณกว้าง ทำให้พืชผลทางการเกษตรเสียหาย สาเหตุน้ำท่วมเกิดจากถนนลาดยางขวางปิดกั้นทางน้ำไหล ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร ได้ให้ สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัด และ อำเภอเมืองยโสธร พิจารณาแก้ไขปัญหา

โดยราษฎรประสงค์จะให้เพิ่มการวางท่อระบายน้ำ ซึ่งสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดได้ดำเนินการวางท่อระบายน้ำขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 1 เมตร เพิ่มอีกจำนวน 2 แห่ง บริเวณถนนที่กั้นขวางทางน้ำไหล และจุดที่น้ำท่วมซึ่งที่นาของราษฎรเสร็จเรียบร้อยแล้ว

3.3 จังหวัดยโสธร (กรณีขอความช่วยเหลือเรื่องการรักษาพยาบาล) ราษฎรตำบลโคกสำราญ อำเภอเลิงนกทา ขอความช่วยเหลือเรื่องการรักษาพยาบาลโรคความดันโลหิตสูงและโรคไต เนื่องจากผู้ร้องมีฐานะยากจน ไม่สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายในการฟอกไตสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 2,500 บาท ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร ได้ให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิจารณาให้ความช่วยเหลือ โดยโรงพยาบาลเลิงนกทาได้ลดค่าฟอกไตลงเหลือครั้งละ 1,000 บาท ส่วนการรักษาโรคความดันโลหิตสูงสามารถใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพได้ นอกจากนี้ เหล่ากาชาดจังหวัด และ อำเภอเลิงนกทา ได้ออกเยี่ยมผู้ร้องและมอบเงินช่วยเหลือจำนวน 3,000 บาท และสำนักงานพัฒนาสังคมฯ มอบเงินสงเคราะห์อีกจำนวน 2,000 บาท

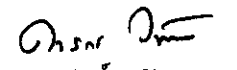
3.4 จังหวัดแพร่ (กรณีปัญหาหนี้สินในระบบ) ราษฎรหมู่ที่ 4 ตำบลท่าข้าม อำเภอเมืองแพร่ ขอความช่วยเหลือเรื่องปัญหาหนี้สินซึ่งเกิดจากบิดาที่เสียชีวิตแล้ว ได้กู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาแพร่ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ แต่ภรรยาใหม่ของบิดาไม่รับผิดชอบหนี้สินดังกล่าว ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ ได้ให้ อำเภอเมืองแพร่ พิจารณาให้การช่วยเหลือ โดยให้ผู้ร้องลงทะเบียนข้อมูลพื้นฐานผู้ประสบปัญหาสังคมและความยากจนในด้านปัญหาหนี้สินภาคประชาชน และเชิญภรรยาใหม่ของบิดามาเจรจาไกล่เกลี่ยได้ข้อตกลงว่า มารดาผู้ร้องยินดีรับภาระหนี้สินกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 70,000 บาท สำหรับหนี้สินกับธนาคารเพื่อการเกษตรฯ จำนวน 92,000 บาท มีที่ดินของบิดาผู้ร้องเป็นหลักทรัพย์ค้ำประกัน ผู้ร้องและมารดาได้เข้าเป็นผู้จัดการมรดกร่วมกับภรรยาใหม่ของบิดาในฐานะเป็นผู้แทนโดยชอบธรรม ซึ่งผู้ร้องมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือครั้งนี้

3.5 จังหวัดเพชรบูรณ์ (กรณีขอทุนการศึกษาจากนายกรัฐมนตรี) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหล่มสักวิทยาคม ร้องขอทุนการศึกษาจากนายกรัฐมนตรี ผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ให้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ดำเนินการช่วยเหลือโดยให้เงินทุนการศึกษาตามโครงการ “ทุนสนับสนุนการศึกษาแก่ผู้ที่มีรายได้น้อย” ในวงเงิน 10,000 บาท ซึ่งได้โอนเงินงวดที่ 1 เข้าบัญชีเงินทุนเพื่อการศึกษาให้กับผู้ร้องแล้วจำนวน 7,000 บาท และจะได้โอนเงินงวดที่ 2 จำนวน 3,000 บาท เข้าบัญชีผู้ร้องในเดือนสิงหาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

พลอากาศเอก


(คงศักดิ์ วันทนา)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

 ๓๓/๓
ส.บ. ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี

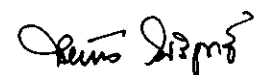
เมื่อวันที่ 30 ส.ค. 2548

(ทราบเพื่อเป็นข้อมูล)

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทร. 0-2223-2215 , โทรสาร 0-2222-6838

จัดอยู่ในประเภทเรื่องทราบเพื่อเป็นข้อมูล



(นางสาวลิบพัน วาวิสุทธิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี