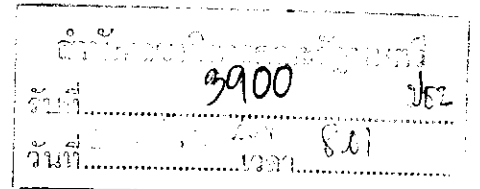


ด่วนมาก

ที่ มท 0219/ 7108



ฉบับ 2/357

กระทรวงมหาดไทย
ถนนรัชฎางค์ กทม. 10200

3 กรกฎาคม 2549

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตั้งศูนย์ฯ ทักษิณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ในรอบ 2 ปี

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

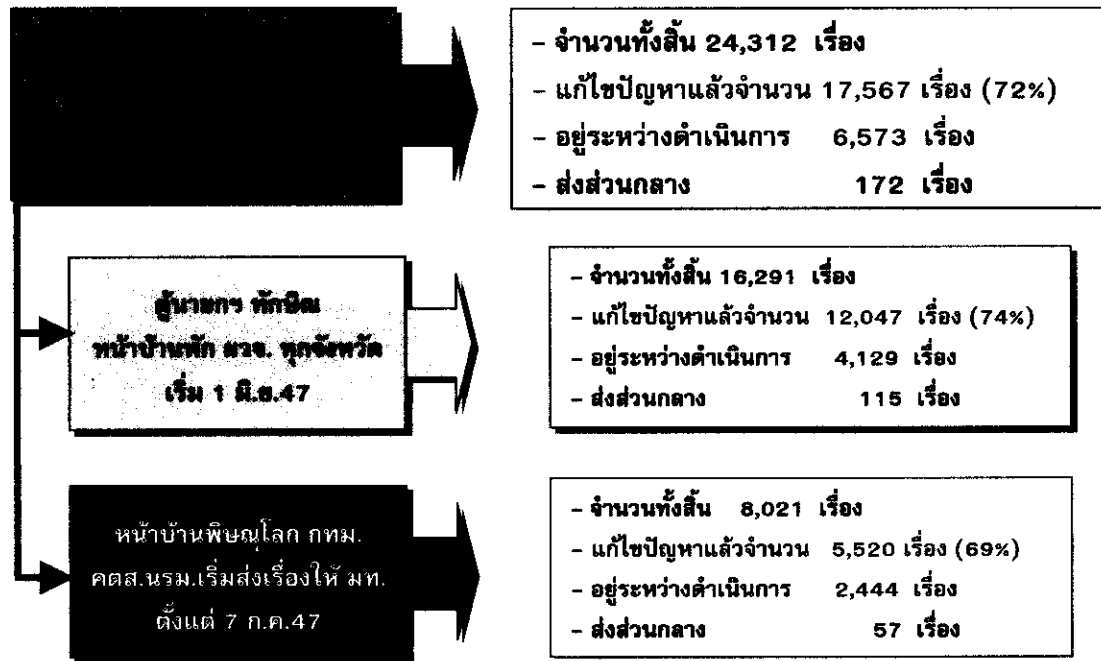
จัดเข้าวาระ 4 ก.ค. 2549

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0219/5834 ลงวันที่ 29 พฤษภาคม 2549

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้ติดตามผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี จากจังหวัดทั้ง 75 จังหวัด และได้นำผลการดำเนินการในรอบ 1 ปี 11 เดือน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อกรุณาทราบ รวมทั้งนำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบด้วยแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทย ขอรายงานสรุปภาพรวมผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. ภาพรวมของผลการดำเนินการ



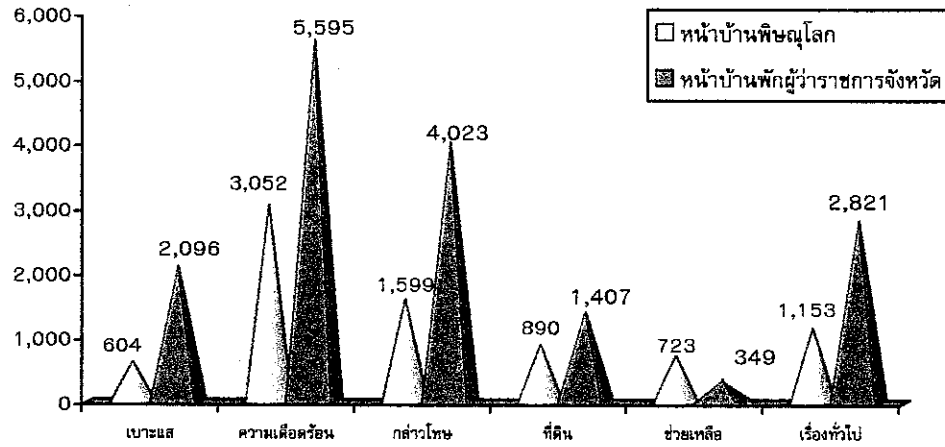
2. การรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ จำแนกตามกลุ่มปัญหา

ในภาพรวมนับตั้งแต่เริ่มจัดตั้งศูนย์ฯ ทักษิณ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2547 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 2 ปี กลุ่มปัญหาที่ได้รับร้องเรียนจากประชาชนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ หน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และจากหน้าบ้านพิษณุโลก กทม. มีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงสอดคล้องเช่นเดียวกัน กล่าวคือ

กลุ่มประเด็นปัญหาความเดือดร้อนที่มีผู้ร้องเรียนในภาพรวมเรียงตามลำดับได้ดังนี้

- กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป 8,647 เรื่อง (36 %)
- กลุ่มการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ 5,622 เรื่อง (23 %)
- กลุ่มเรื่องทั่วไป 3,974 เรื่อง (16 %)

- กลุ่มแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	2,700	เรื่อง (11 %)
- กลุ่มปัญหาที่ดิน	2,297	เรื่อง (10 %)
- กลุ่มขอความช่วยเหลือ	1,072	เรื่อง (4 %)



จากภาพรวมในระยะ 2 ปี ของการดำเนินการ พบว่ากลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป อันได้แก่ ปัญหาพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค เหตุเดือดร้อนรำคาญจากมลภาวะแวดล้อมของสังคมเมือง (เสียง, กลิ่น, ควัน, ฝุ่นละออง) ยังคงมีจำนวนสูงที่สุด คือร้อยละ 36 ซึ่งหากได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง และรับผิดชอบจากหน่วยงานในพื้นที่ (Area) ประสานอย่างใกล้ชิดกับส่วนราชการที่รับผิดชอบตามหน้าที่ (Function) แล้ว น่าจะทำให้การร้องเรียนของประชาชนลดน้อยลง

สำหรับการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ ยังมีการร้องเรียนอยู่ถึงร้อยละ 23 พบว่าส่วนหนึ่งเป็นการกล่าวหาโดยปราศจากมูลความจริง จากจำนวนการร้องเรียนที่สูงสุด เป็นอันดับสอง สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในสังกัดไม่สร้างเงื่อนไขหรือที่มาของปัญหา ให้มีคุณธรรม จริยธรรม ในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมทั้งต้องสนองตอบต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสนใจ ข้อมูล เบาะแส ที่ได้รับแล้วดำเนินการแก้ปัญหาทันที เพื่อสร้างศรัทธาความเชื่อมั่นของประชาชน ในการบรรเทาความเดือดร้อน

3. การให้ความช่วยเหลือ/แก้ปัญหา เรื่องที่จังหวัดสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในระดับจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการได้ดำเนินการแก้ไขในบทบาทหน้าที่ไปแล้ว ในห้วงระยะเวลาที่ เช่น

3.1 จังหวัดชุมพร (กรณีปัญหาความเดือดร้อนจากโรงงานปั่นใยมะพร้าว)

ผู้ไม่ประสงค์ออกนามร้องเรียนว่า โรงงานปั่นใยมะพร้าวแห่งหนึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 3 ตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน ทิ้งใยมะพร้าวลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าเหม็น และมีฝุ่นละอองที่เกิดจาก ใยมะพร้าวกระจายทั่วบริเวณ รวมทั้งคนงานไม่มีบัตรประกันสังคม ผู้ว่าราชการจังหวัดได้ให้อำเภอ หลังสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ซึ่งโรงงานดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไข โดย กรณีน้ำเน่าเสีย ผู้ประกอบการ ได้ตักเศษใยมะพร้าวที่กองอยู่ใกล้บริเวณแหล่งน้ำออกจนหมดและถมดินกั้นมิให้ใยมะพร้าวไหลลงสู่ แหล่งน้ำ กรณีฝุ่นละออง ผู้ประกอบการได้นำแผ่นสังกะสีมากันเป็นกำแพงป้องกันฝุ่นละอองแล้ว และ

กรณีคนงานไม่มีบัตรประกันสังคม นายจ้างได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนกองทุนทดแทนประกันสังคมและทำบัตรประกันสังคมให้กับคนงานทุกคนด้วยแล้ว

3.2 จังหวัดร้อยเอ็ด (กรณีขอความช่วยเหลือให้แก่บุตรพิการ) ราษฎรหมู่ที่ 4 ตำบลหนองหลวง อำเภอเสลภูมิ ขอความเป็นธรรมกรณีบุตรชายของผู้ร้องซึ่งพิการเป็นไขแขนขาอ่อนแรง แต่ไม่ได้รับคัดเลือกให้ได้รับเงินสงเคราะห์ช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ผู้ว่าราชการจังหวัดร้อยเอ็ดได้ให้อำเภอเสลภูมิตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ปรากฏว่า กรณีดังกล่าวเกิดจากความผิดพลาดในการสำรวจรายชื่อผู้พิการและขาดการประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวงกับคณะกรรมการคัดเลือกผู้พิการระดับตำบล ทำให้รายชื่อบุตรผู้ร้องตกหล่น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง จึงได้เพิ่มชื่อบุตรชายผู้ร้องให้เป็นผู้ได้รับเงินสงเคราะห์ พร้อมทั้งได้จ่ายเงินย้อนหลังจนถึงปัจจุบันให้บุตรชายผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว

3.3 จังหวัดกาฬสินธุ์ (กรณีได้รับความเดือดร้อนจากการปิดจุดกัลบรถ) ผู้ร้องเป็นตัวแทนราษฎรหมู่ที่ 3 ตำบลนาดี อำเภอยางตลาด ร้องเรียนว่า ได้รับความเดือดร้อนกรณีแขวงการทางกาฬสินธุ์ปิดจุดกัลบรถบริเวณ กม. 38+600 ของทางหลวงหมายเลข 213 ช่วงอำเภอยางตลาด - กาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นทางเข้าสู่หมู่บ้านดอนตู, อุ่มเฒ่า, ปอแดง, คลองคู่ และ หมู่บ้านขมิ้น ผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ประชุมคณะกรรมการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนและตัวแทนกลุ่มชาวบ้านที่ได้รับความสะดวกเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ปรากฏว่า ที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้แขวงการทางเปิดจุดกัลบรถบริเวณที่ร้องเรียน แต่เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้รถใช้ถนนและเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น จึงให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรในพื้นที่รับทราบและเพิ่มความระมัดระวังในการใช้เส้นทางดังกล่าว

3.4 จังหวัดชลบุรี (กรณีปัญหาความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นของขยะ) ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม ร้องเรียนว่า ผู้ร้องอาศัยอยู่หมู่บ้านบริเวณหน้าสำนักงานองค์การโทรศัพท์จังหวัดชลบุรี ถนนพระยาสุริยา อำเภอเมืองชลบุรี ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากมีผู้นำขยะมาเผาบริเวณใกล้ที่พักอาศัยส่งกลิ่นเหม็นรบกวนและควันฟุ้งกระจายทั่วบริเวณ ผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรีได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า บริเวณดังกล่าวมีคนรื้อคันขยะเพื่อหาของเก่าไปขายทำให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนผู้อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง องค์การบริหารส่วนตำบลเสม็ดแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยนำรถแทรกเตอร์เข้าปรับพื้นที่ทำความสะอาดถนนและทางเข้าให้สะอาดเรียบร้อย พร้อมติดตั้งป้ายห้ามทิ้งขยะบริเวณดังกล่าวแล้ว

3.5 จังหวัดพังงา (กรณีขอความช่วยเหลือเนื่องจากไม่มีไฟฟ้าใช้) ผู้ใช้นามว่า “ชาวบ้าน ม.6 บ้านบางติบ อำเภอกระบุรี จังหวัดพังงา” ร้องเรียนว่า ราษฎรหมู่ที่ 6 ตำบลบางวัน อำเภอกระบุรี จำนวน 30 ครัวเรือน ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากไม่มีไฟฟ้าใช้มาเป็นเวลากว่า 20 ปี จึงขอความอนุเคราะห์ให้ขยายเขตไฟฟ้าให้กับราษฎรกลุ่มดังกล่าว ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงาได้ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า ราษฎรกลุ่มดังกล่าวได้แจ้งรายชื่อขอใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 30 ราย แต่การขยายเขตไฟฟ้าต้องใช้งบประมาณทั้งสิ้น 1,665,361 บาท คิดเป็นเงินลงทุนต่อครัวเรือน ๗ ละ 53,575.20 บาท ซึ่งการไฟฟ้ามีหลักเกณฑ์การอนุมัติให้ครัวเรือนที่มีค่าใช้จ่ายเกินครัวเรือนละ 30,000 บาท ต้องขยายไฟฟ้าด้วยระบบเซลล์แสงอาทิตย์ โดยปัจจุบันได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าระบบดังกล่าวให้แก่กลุ่ม ผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว

3.6 จังหวัดนราธิวาส (กรณีขอความช่วยเหลือเรื่องการชำระหนี้สิน) ราษฎร อำเภอสู่ไทยโก-ลก ขอความช่วยเหลือกรณีผู้ร้องได้กู้เงินกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาสุโขทัยแล้ว ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ตามกำหนด ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส ได้ให้อำเภอสู่ไทยโก-ลกตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาการช่วยเหลือ โดยประสานกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสุโขทัยเพื่อทราบข้อมูลรายละเอียดแล้ว และได้มอบหมายให้ คณะอนุกรรมการระดับอำเภอดำเนินการช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่แล้ว ทั้งนี้อำเภอสู่ไทยโก-ลกได้ให้การช่วยเหลือ ในเบื้องต้นโดยรับภาระยาผู้ร้องเข้าทำงานเป็นลูกจ้างตามโครงการลูกจ้างเร่งด่วน ได้รับค่าตอบแทน เดือนละ 4,500 บาท

3.7 จังหวัดตรัง (กรณีขอความช่วยเหลือออกเอกสารสิทธิที่ดินของมัสยิดฯ) อีหม่ามประจำมัสยิดยามีอาตุลอิสลาม หมู่ 2 ตำบลตะเสะ กิ่งอำเภอนาโยง ขอความช่วยเหลือกรณี มัสยิดฯ ยังไม่มีเอกสารสิทธิที่ดิน ผู้ว่าราชการจังหวัดตรังได้ให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดประสานกับ สำนักงานที่ดินจังหวัด ให้ผู้แทนมัสยิดดังกล่าวนำเอกสารหลักฐานไปดำเนินการออกเอกสารสิทธิ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขาย่านตาขาวเรียบร้อยแล้ว

3.8 จังหวัดแพร่ (กรณีแจ้งเบาะแสลักลอบตัดไม้ทำลายป่าในเขตป่าสงวน แห่งชาติ) ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม แจ้งเบาะแสมั่วลักลอบตัดไม้ทำลายป่าในป่าสงวนแห่งชาติ ป่าแม่หลี่-แม่แป้น หมู่ 2 ตำบลแม่ปาน อำเภอลอง จึงขอให้ตรวจสอบและดำเนินการตามกฎหมายกับผู้กระทำผิด ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่ได้ให้ที่ทำการปกครองจังหวัด และอำเภอลองนำกำลังอาสาสมัครรักษาดินแดน เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง พบไม้สักทองที่ถูกโค่นล้มอยู่ในป่าสงวนดังกล่าว จำนวน 111 ท่อน แต่ไม่พบตัว ผู้กระทำความผิด จึงทำการยึดไม้ทั้งหมดไว้เพื่อสอบสวนหาตัวผู้กระทำความผิดมาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

พลอากาศเอก



(คงศักดิ์ วันทนา)

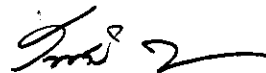
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

โทร. 0-2223-2215, โทรสาร 0-2222-6838

ร0๔/4
ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี (สรุป)
เมื่อวันที่ ๒๔ ก.ค. ๒๕๔๙
(ทราบเพื่อเป็นข้อมูล)

จัดอยู่ในประเภทเรื่องทราบเพื่อเป็นข้อมูล



(นางโลยมศรี อารยะศิริ)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี