



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๖๗๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
สพท.รับที่ ๖๘๐ รหัสเรื่อง : สร๗๘๘
วันที่ ๑๘ ก.ค. ๒๕๖๕ รับที่ : ๑๑๐๑๐๕/๕๖
เวลา ๑๔.๐๐ น. วันที่ : ๑๘ ก.ค. ๕๖ เวลา : ๑๓:๔๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๔๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๗๐ ชุด
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๗๐ ชุด
๓. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณา มอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความ เป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอ เรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอ คณะรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์นำเสนอคณะรัฐมนตรี รับทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบ แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมาย ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงาน ที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอ คณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัด ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความ เป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

/๓.สาระสำคัญ...

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญหลายมิติ และได้้นำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวราเทพ รัตนากร) พิจารณาให้ความเห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) รวมทั้งสิ้น ๒๔,๕๗๗ ครั้ง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้า กับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ และร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามลำดับ

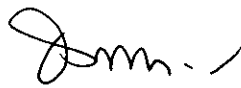
๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อดำเนินการนำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรี และขอความกรุณาแจ้งเวียนมติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าวให้ทุกกระทรวงทราบต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์พิเศษธงทอง จันทรางศุ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง