



สพต.รับที่ 577
วันที่ 5 มิ.ย. 2556
เวลา 18-1527

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส10344
รับที่ : ๘12732/56
วันที่ : 05 ก.ย. 56 เวลา : 14:51

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๓๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

M กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๙๖๒ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๗๐ ชุด
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๗๐ ชุด
๓. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

/๓.สาระสำคัญ...

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลสถิติการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรี ประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ หลายมิติ และได้้นำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวราเทพ รัตนากร) พิจารณาให้ความ เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญ กับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) รวมทั้งสิ้น ๒๕,๙๓๑ ครั้ง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เรื่องขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้ากับขยายและติดตั้งปรับปรุงระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้า รองลงมาคือ เหตุเดือดร้อนรำคาญ และ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในหลากหลายประเด็น ตามลำดับ

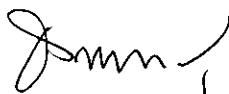
๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงเกษตรและ สหกรณ์ ตามลำดับ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารออมสิน ตามลำดับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ มาเพื่อดำเนินการนำเสนอ คณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรี และขอความกรุณาแจ้งเวียน มติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าวให้ทุกกระทรวงทราบต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์พิเศษชองทอง จันทรางศุ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

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

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง