



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๘๖๒๖

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๖)/๙๐๙๓ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๓. แผ่นบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผล...

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.๓ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ รวมทั้งสิ้น ๔๒,๖๐๗ ครั้ง รวมจำนวน ๒๖,๑๐๖ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอและตรากฎหมาย การปฏิรูปประเทศ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย และไฟฟ้า ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๙

๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมา คือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงยุติธรรม ตามลำดับ

๓.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมา คือ ธนาคารออมสิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ

๓.๒.๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดปทุมธานี ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางการดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบ...

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน
ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ
และพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจิรัชย์ มุลทองโรย)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

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

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร