

ด่วนที่สุด

ที่ พม ๐๒๐๙/๖๐๓๓๖



กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานาค
เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กทม. ๑๐๑๐๐

สสค. (eMail)

ส่ง : กสค.

รับที่ : ๕5827/67

23 พ.ค. 2567 เวลา 18.08 น.



๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๔๘๔๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี แจ้งขอให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เสนอความเห็นต่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม บางประเด็นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และในบางประเด็นเป็นเรื่องใหม่ที่สามารถสะท้อนถึงค่านิยมของประชาชนและสังคมในขณะปัจจุบัน เช่น ประเด็นการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร ประเด็นเสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งถูกมิฉฉาชีพ หลอกหลวงให้โอนเงินหรือซื้อสินค้าปลอม เป็นต้น และเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคมและนับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจอรัฐด้วย ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรารัฐ ศิลปอาษา)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
โทร. ๐ ๒๖๕๔ ๖๔๔๔
โทรสาร ๐ ๒๖๕๔ ๖๔๔๘

**ความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี
ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**

ต่อ

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์และปัญหาทางสังคม รวมถึงความเดือดร้อนที่ประชาชนต้องการให้ภาครัฐดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเป็นธรรม บางประเด็นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และในบางประเด็นเป็นเรื่องใหม่ที่สามารถสะท้อนถึงค่านิยมของประชาชนและสังคมในขณะปัจจุบัน เช่น ประเด็นการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร ประเด็นเสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินซึ่งถูกมิฉาชีพ หลอกลวงให้โอนเงินหรือซื้อสินค้าปลอม เป็นต้น และเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เนื่องจากการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอปัญหาความเดือดร้อนตั้งแต่ระดับปัจเจกไปจนถึงระดับสังคม และนับเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบการดำเนินนโยบายและการใช้อำนาจรัฐด้วย ทั้งนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความเห็นเพิ่มเติมต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) ควรให้มีระบบการแสดงผลความคืบหน้าการร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นการป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม พร้อมทั้งมีการประเมินผลความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป และหากประเด็นใดอยู่ในความสนใจสังคม ควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงสื่อออนไลน์ด้วย เพราะเป็นช่องทางที่ประชาชนส่วนใหญ่เข้าถึงและติดตาม เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมในปัจจุบัน และการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

(๒) ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการจัดการปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (SLA) ในแต่ละกลุ่มประเด็น เนื่องจากปัญหาของแต่ละกลุ่มประเด็นอาจมีระยะเวลาของการจัดการแตกต่างกัน เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการให้รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้

(๓) ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน โดยการบูรณาการระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สามารถบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกประเด็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความเดือดร้อนของประชาชน รวมถึงเพื่อลดความทับซ้อนของระบบฐานข้อมูลในการสรุปผลรายงานเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถสะท้อนภาพปัญหาโดยรวมของทั้งประเทศได้

นอกจากนี้ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีระบบการแจ้งเหตุให้แก่ผู้ประสบปัญหาในภาวะวิกฤต ผู้พบเห็นเหตุการณ์ฉุกเฉินทางสังคม หรือประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเหตุผ่านช่องทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๓๐๐ พม. และสื่อออนไลน์ อาทิ Line OA: @hotline1300, @esshelpme Facebook: สายด่วน ๑๓๐๐ พม. ฯลฯ พร้อมทั้งได้มีการจัดตั้งศูนย์เร่งรัดจัดการสวัสดิภาพประชาชน (สรส.) หรือ Human Security Emergency Management Center (HuSEC) เป็นหน่วยงานกลางในการเร่งรัด จัดการติดตามการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือคุ้มครองสวัสดิภาพประชาชน ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และกลุ่มเปราะบาง โดยดำเนินการตามหลักสหวิชาชีพในการให้ความช่วยเหลือคุ้มครองประชาชนอย่างรวดเร็ว เสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสารองค์กรเชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจต่อปัญหาและสถานการณ์ทางสังคมแก่ประชาชน รวมถึงสร้างค่านิยมไม่นิ่งเฉย ไม่ละเลย และมีภูมิคุ้มกันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม