

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๗/๒๕๖๑



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขที่รับ ๙๕๐๖๐
วันที่ ๕/๑๒/๖๖
เวลา ๑๖:๑๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๔ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๖๘๖๑ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ตามที่ได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีทราบแล้วเมื่อวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

ผก.ศบช.

- ๔ ก.ย. ๒๕๖๒

ขอแสดงความนับถือ

ปริญญากมล, นงนภคุณ

(นางสาวปริญญากมล จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๒๒ (ประธาน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๒ ๘๑๕๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ boca@soc.go.th

www.soc.go.th

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๒๕๖๖



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒

สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๓)/๗๓๐๑ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๒
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการการเลือกตั้ง พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการการเลือกตั้งมีมติให้เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้ง (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งได้แจ้งมติคณะกรรมการการเลือกตั้งในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผล...

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๔๑,๕๘๕ ครั้ง รวมจำนวน ๒๒,๖๒๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ไฟฟ้า บ่อนการพนัน และถนน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๑๙,๑๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๔๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๑

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๒.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๓๗,๖๘๙ ครั้ง รวมจำนวน ๒๑,๑๐๒ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

มากที่สุด...

มากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอและตรากฎหมาย ไฟฟ้า และการเมือง ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๕๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๕

๓.๒.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๓ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๓.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมทุกช่องทางเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ โดยช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ประชานิยม/โทรสาร เป็นช่องทางที่ประชาชนยื่นเรื่องในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด ส่วนช่องทาง ตู้ ปณ. ๔๔๔ มีสัดส่วนที่ลดลงมากที่สุด

๓.๓.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ใน ๖ เดือนแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคาเหตุเดือดร้อนรำคาญ จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง ควั่นไฟ สิ่งปฏิกูลจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยชุมชน รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด และขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหาการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกิตติขบวนการจราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๖๓๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๘)

๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และขอให้เร่งติดตั้งและเปิดให้บริการอุปกรณ์รับชำระบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ (FDC) สำหรับใช้รูดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐบนรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และในร้านค้าธงฟ้าประชารัฐหรือร้านค้าชุมชนอื่น ๆ ในการชำระค่าเดินทาง และซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค ตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๗๔๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๔๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๔)

๓) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง และขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๘๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๖๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑)

๔) บ่อนการพนัน ...

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไฟ ไฮโล ตู๋ม้า ตู๋สล็อต บาคาร่า ถั่ว โก๋ชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๕๖๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๘)

๕) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๘๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๗)

๖) ถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลบรถ บาทวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๖๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑)

๗) หนี้สินนอกระบบ เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหนี้ข่มขู่ ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่ระบบของธนาคาร และขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๘)

๘) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๓)

๙) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และหมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๒)

๑๐) การเมือง เป็นการชมเชยและให้กำลังใจ พร้อมทั้งสนับสนุนพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีต่อไป (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๑๔๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๘)

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

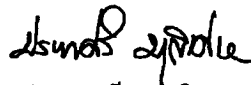
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐ ต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางประภาศรี บุญวิเศษ)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร