



บันทึกข้อความ

กรมประชาสัมพันธ์
 รับที่ 16051
 วันที่ 10/02/59
 เวลา 14.19 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๐๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๒๙๒ วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนตุลาคม และพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ในการนี้ นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์หากเป็นข้อบกพร่องเรื่องหน้าที่ของส่วนราชการใด ให้แก้ไขทันที
๒. หากเป็นเรื่องร้องทุกข์ที่มีความซับซ้อนหรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิรูปให้ส่งเรื่องให้สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
๓. เรื่องใดที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ให้เร่งรัดการพิจารณาดำเนินการรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาดำเนินการตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

๕ นร ๐๒๐๑.๐๑/ว ๓๑๕

เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อโปรดทราบ

พลตำรวจเอก

(เอก อังสนานนท์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(นายเสมอ นิมเงิน)

เลขาธิการกรม

๒๕ เรียน อปส. ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๙

สพ. แจ้งเรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนของประชาชน ให้ กปส. ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องพร้อมแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นสมควรแจ้งเวียนให้หน่วยงานทราบทั่วกัน

(นายวัฒนา เงินกลม)

ร.สนก.

๑๐ ก.พ. ๕๙

๓

(นายอนันท์ จันทรงษ์)

๒๕ อปส. ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๙

อปส. (นายอนันท์ จันทรงษ์) 1052

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๙



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๒๒๕ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนตุลาคม และพฤศจิกายน ๒๕๕๘

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

และ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

[Signature] 19 ส.ค. 2559

15 ส.ค. 2559

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนตุลาคม และพฤศจิกายน ๒๕๕๘

๒. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน (ศบช.) ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลมีภารกิจหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทาง การรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ รวมทั้งดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แทนคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติด้วย

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนตุลาคม และพฤศจิกายน ๒๕๕๘ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน ในเดือนตุลาคม (เอกสาร ๑) และพฤศจิกายน ๒๕๕๘ (เอกสาร ๒) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็น	ตุลาคม ๒๕๕๘	พฤศจิกายน ๒๕๕๘
๑	จำนวนการใช้บริการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑๕,๐๐๓ ครั้ง (๑๐,๗๔๑ เรื่อง)	๑๔,๐๒๓ ครั้ง (๘,๕๒๐ เรื่อง)
๒	ประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด	๑. เหตุเดือดร้อนรำคาญ (มลภาวะทางเสียง ผุ่นละออง ควันไฟ กลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล น้ำเน่าเสีย ขอให้แก้ไขปัญหาการวางจำหน่ายสินค้า การติดตั้งป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจอดรถกีดขวางการจราจร เป็นต้น) ๒. ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ ๓. กล้าหาญเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต ๔. ยาเสพติด ๕. หนี้สินนอกระบบ	
๓	ผลการดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	๗๘.๔๕	๘๒.๔๑

๑๔ สรุป ...

นรม. A16
เข้า 16.23
19 มค 59
ออก 21/01/59
12.46.16

รับที่ 03 692
1452

รอน นรม. 16 296
รับที่ 19/1/59 เวลา 10.29

ลำดับ ที่	ประเด็น	ตุลาคม ๒๕๕๘	พฤศจิกายน ๒๕๕๘
๔	สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ๔.๑ กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน ๔.๒ ประชาชนรายย่อย ๔.๒.๑ ยื่นหนังสือร้องทุกข์ - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ (ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการหรือเป็น เรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน) ๔.๒.๒ ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ (เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงให้คำปรึกษาแนะนำจนผู้ร้องพอใจ)	๔๓ กลุ่ม ๘๘๖ ราย ๗๖๕ เรื่อง ๔๑๒ เรื่อง ๓๕๓ เรื่อง	๒๙ กลุ่ม (มีกลุ่มฯ ที่ร้องซ้ำ จำนวน ๒ กลุ่ม) ๖๔๓ ราย ๕๖๕ เรื่อง ๓๑๓ เรื่อง ๒๕๒ เรื่อง
๕	การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทาง การรับเรื่อง ร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ ๕.๑ สายด่วน ๑๑๑๑ (กรณีร้องทุกข์ทั่วไป) ๕.๒ สายด่วน ๑๑๕๕ (กรณีเหตุด่วน เหตุร้าย)	๔ เรื่อง ๔๙๒ ราย	๙ เรื่อง ๔๕๙ ราย

๓.๒ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๘ ประกอบด้วยการประชุม ดังนี้

๓.๒.๑ คณะทำงานศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมโครงการชลประทานอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ ๑๑ และ ๑๓ (นายสุวิทย์ ชัยเกียรติยศ) เป็นประธาน

๓.๒.๒ ทหารเรือเพื่อติดตามประเมินผลการเปิดและปิดประตูระบายน้ำเขื่อนปากมูล เมื่อวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมโครงการชลประทานอุบลราชธานี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีนางสุนี ไชยรส นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ เป็นประธาน

๓.๒.๓ คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้สินพื้นฟูอาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกร เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยมีรองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายโอภาส กลั่นบุศย์) เป็นประธาน

๓.๒.๔ คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีปัญหาราษฎรผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างฝายห้วยละเห้า จำนวน ๑๕ คร่าวเรือน เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมที่ว่าการอำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีนายพีระ ทองโพธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน ประธานคณะทำงาน เป็นประธาน

๓.๒.๕ คณะกรรมการอำนวยการเพื่อแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล เมื่อวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอำนวยการนาสวัสดิ์ อาคารสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธาน

๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๘

๓.๓.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

๓.๓.๑.๑ คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาที่ดินที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคารกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นประธานอนุกรรมการ

๓.๓.๑.๒ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาความมั่นคงในที่อยู่อาศัย พื้นที่ทำกิน และพื้นที่ทางจิตวิญญาณของชุมชนชาวเล เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) โดยมีพลเอก สุรินทร์ พิกุลทอง เป็นประธาน

๓.๓.๑.๓ ทหารหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล (กลุ่มผู้ใช้น้ำ) เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) โดยมีนายกมล สุขสมบุรณ์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธาน

๓.๓.๑.๔ ทหารหรือแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีบริษัท บาลี ฮาย จำกัด ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการขออนุญาตตัดแปลงอาคาร เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดชลบุรี (นายเชาวลิตร แสงอุทัย) ในฐานะประธานคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นประธาน

๓.๓.๑.๕ คณะอนุกรรมการช่วยเหลือเยียวยาด้านการเงินตามหลักมนุษยธรรม แก่ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมกรมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีอธิบดีกรมพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธานอนุกรรมการ และผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) เป็นรองประธานอนุกรรมการ

๓.๓.๑.๖ ทหารหรือแนวทางแก้ไขปัญหาของสมาคมโรงงานไฟฟ้าชีวมวล และเครือข่าย เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจिरชัย มูลทองโร่ย) เป็นประธาน

๓.๓.๑.๗ คณะทำงานแก้ไขปัญหาผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำห้วยฝั่งแดง จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ ๗ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานี เป็นประธาน

๓.๓.๑.๘ คณะทำงานศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล ครั้งที่ ๒/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๘ - ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมสำนักงานเขื่อนสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีผู้ตรวจราชการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ ๑๑ และ ๑๓ (นายสุวิทย์ ชัยเกียรติยศ) เป็นประธาน

๓.๓.๑.๙ ทหารหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาล เมื่อวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) โดยมีนายกมล สุขสมบุรณ์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธาน

๓.๓.๒ ภารกิจลงพื้นที่ ดังนี้

๓.๓.๒.๑ เมื่อวันที่ ๕-๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ นายกมล สุขสมบุรณ์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) นางสุปราณี จันทร์ตวงค์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและร่วมประชุมหารือแนวทางการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน ในพื้นที่บ้านต่อซ้อ ตำบลน้ำปาย และบ้านบวกแรด ตำบลหมอเมือง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน และการก่อสร้างโรงยิมของโรงเรียนตาลชุมพิทยาคม ตำบลตาลชุม อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

/๓.๓.๒.๒ เมื่อ ...

๓.๓.๒.๒ เมื่อวันที่ ๑๐ - ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ นายสมพาศ นิลพันธ์ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เขตตรวจราชการที่ ๒ ๑๑ และ ๑๓ ร่วมกับผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน และคณะได้ลงพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีเพื่อเตรียมความพร้อมในการประชุมคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (กรอ.) ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน รวมทั้งติดตามนายกรัฐมนตรีเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวตรวจเยี่ยมราษฎรในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

๓.๓.๒.๓ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ นายกมล สุขสมบุญรัตน์ ที่ปรึกษารัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) นางสุปราณี จันทร์ตวันวงศ์ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีนางวิเชียร พันหล่อมโสม กับราษฎรจังหวัดราชบุรี ได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการฟาร์มเลี้ยงสุกรในพื้นที่จังหวัดราชบุรี ปล่อยน้ำมูลสุกรลงในลำห้วยสาธารณะที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคและการเกษตร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนตุลาคม และพฤศจิกายน ๒๕๕๘ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ และจะได้สรุปผลการกราบเรียนนายกรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่องเป็นรายเดือนต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนตุลาคม และพฤศจิกายน ๒๕๕๘ ตามข้อ ๓

ส.ค.บ.

พลตำรวจเอก **เอก อังสนานนท์**
(เอก อังสนานนท์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ขอ.ส.ค.บ.

26 ส.ค. 2559

ทราบ

พลเอก **ประยุทธ์ จันทร์โอชา**
(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
นายกรัฐมนตรี
๑๐ ม.ค. ๕๙

ท.ค.น.

ผู้ประสานงาน นางกุลธิดา มาแจ้ง
นางมาลินี ภาวิไล
หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

กราบเรียน นรม. เพื่อโปรด **ทราบ**
๑๑ ม.ค. ๕๙