

ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๒๔



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ เมษายน ๒๕๕๕

เรื่อง ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน
เรียน รอง - นรม., รัฐ - นร., กระทรวง ทบวง กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ ผร ๓๑/๖๕๕
ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๕

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้เสนอเรื่อง ประสานความร่วมมือ
กับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา
ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๕ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐ
ให้ความร่วมมือในแนวทางประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อน
ให้ประชาชน ตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา ได้แจ้งให้กระทรวง ทบวง กรม ทราบเพื่อถือปฏิบัติต่อไปแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชณุ เครืองาม)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๗
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

ที่ พร ๓๑/๖๔๕



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
๑๑๕๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน
สามเสนใน พญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางปฏิบัติงานและขอบเขตการดำเนินงาน

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้บัญญัติให้มีผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และได้จัดตั้งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาขึ้น โดยให้เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีภารกิจที่สำคัญคือพิจารณาสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชน โดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัตินั้นจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยบุคคลหรือคณะบุคคลที่พบเห็นเหตุการณ์หรือเป็นผู้ได้รับความเสียหายโดยไม่เป็นธรรม สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ หรือส่งผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรหรือสมาชิกวุฒิสภา หรือส่งผ่านบุคคลอื่น และเพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความไม่เป็นธรรม สำนักงาน ฯ ได้กำหนดให้มีบริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ซึ่งสามารถใช้ได้ทั้งหมายเลขของสำนักงาน ฯ และหมายเลข ๑๖๑๖

การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการให้บริการ โดยหมายเลข ๑๖๑๖ นั้น จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจะใช้บริการมากขึ้น สำนักงาน ฯ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่องร้องเรียนให้สามารถแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยการสร้างระบบประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกรณีการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วนไม่มีความซับซ้อน ได้กำหนดให้การประสานงานหาข้อเท็จจริงเป็นไปอย่างรวดเร็วไม่ต้องทำเป็นหนังสือ เพียงแต่ประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ที่มิหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ และในขั้นต้น สำนักงาน ฯ ได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนรวมทั้งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์ของประชาชน อันได้แก่ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค และองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อหาแนว

ปฏิบัติร่วมกันในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวยินดีจะร่วมมือกัน
 แก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน โดยสร้างระบบการประสานงานที่สะดวกรวดเร็วในการหา
 ข้อเท็จจริงโดยอาจไม่ต้องทำเป็นหนังสือ เพียงประสานงานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 เท่านั้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยสำนักงาน ฯ
 ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานทั้ง ๑ แล้ว เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕ ที่ผ่านมา

แต่โดยที่ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วย
 งาน สำนักงาน ฯ จึงเห็นคววให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยเพื่อประสาน
 การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่เร่งด่วนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยการประสานงานทางโทรศัพท์โดยไม่
 ต้องทำเป็นหนังสือ ตามแนวทางที่ได้กล่าวมาแล้ว เพื่อเพิ่มความสะดวกเร็วและประสิทธิภาพ
 ในการร่วมกันแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาบังคับกำหนดเป็นแนวทาง
 ความร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนระหว่างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
 กับหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือในกำกับดูแลของรัฐบาลต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ



(นายปราโมทย์ ไซตมมงคล)

เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ส่วนวิจัยและวิชาการ

โทร. ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๑๒-๕

โทรสาร ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๗๕

www.ombudsman.go.th

แนวทางดำเนินงานประสานความร่วมมือ

๑. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จะดำเนินการประสานเพื่อขอความร่วมมือกับหน่วยงานทั้ง ๑๖ หน่วยดังกล่าวข้างต้น ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วนหรือเป็นเรื่องที่เป็นปัญหาพื้นฐานไม่ซับซ้อนยุ่งยาก เมื่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนแล้ว จะติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์กับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้ง ๑๖ ตั้งให้เป็นผู้ประสานงาน เพื่อหาทางแก้ปัญหาต่อไป

๒. หน่วยงานทั้ง ๑๖ หน่วย จะให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนโดยให้มีการประสานงานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่ได้รับมอบให้เป็นหน่วยงานประสานงานหลักทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

๓. ในการติดต่อให้มีการประสานงานทางโทรศัพท์เป็นการภายใน โดยกำหนดให้มีการประสานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนและทำการประสานหาทางแก้ไขต่อไป

๔. เมื่อสามารถดำเนินการประสานแก้ปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องเรียนได้แล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา จะมีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่ได้ประสานความร่วมมือทราบ เพื่อเป็นการรายงานผลและขอบคุณในการให้ความร่วมมือ รวมทั้งเพื่อเป็นหลักฐานการดำเนินงานของหน่วยงานและเป็นข้อมูลในการทำรายงานผลการดำเนินงานและเพื่อประโยชน์ในการศึกษาต่อไป

๕. หน่วยงานที่ประสานความร่วมมือกำหนดว่าจะร่วมมือกันพัฒนาวิธีการแก้ปัญหา ประสานเรื่องการหาข้อเท็จจริง การแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต่อไป

๖. หน่วยงานที่ประสานความร่วมมือตกลงที่จะทำบัญชีรายชื่อผู้ประสานงานพร้อมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ซึ่งมีความถูกต้องและทันสมัย เพื่อส่งให้หน่วยงานไว้ใช้ในการประสานงานตามข้อตกลง