



บันทึกข้อความ

711 0220 / 2 5112

เลขที่เอกสารในระบบ E.

ส่วนราชการ กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนจัดการข้อร้องเรียน โทร. ๐ ๒๖๖๙ ๓๗๗๕
ที่ ๔๕๒๔ / ๒๕๕๙ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

เรียน ผส.พญ. ผส.บก. ผส.จต. ผส.มต. ผส.บอ. ผส.บค. ผอ.พท. ผอ.พต. ผอ.ผง. และ ผส.ชป. ๑ - ๑๗

ด้วยกรมชลประทานได้รับหนังสือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ แจ้งว่า นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ ในการให้ความสนใจและดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการ กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที/แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง
๒. เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและในระยะเวลาที่เหมาะสม
๓. เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานทุกกระทรวง ในพื้นที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบ
๔. เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมายขอให้ทุกคนอยู่ในความสงบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ต่อไป

(นายสุจินต์ หล่มโตประเสริฐ)

ผอ.สช.

ต้นฉบับ

เลข 4524
วันที่ 22 ส.ค. 59

เลขที่เอกสารในระบบ E กษ0220/ว5112

ฝ่ายบริหารทั่วไป (สลก. รับเอกสารจากภายนอก) รับที่ ขป 11677

วันที่ 19 ส.ค. 2559

เรื่อง ขอสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

เรียน รร.	วันที่กำหนด
<input type="checkbox"/> เพื่อโปรดพิจารณา <input type="checkbox"/> เพื่อโปรดดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> เพื่อโปรดทราบ	
เห็นสมควรให้ผอ.สช.ทราบ และให้ทราบทั่วกัน	
หมายเหตุ	

๑ / ๕

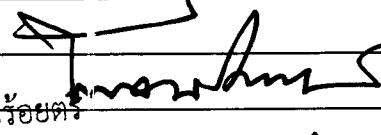
วธง. 5833/59
๒๒ ส.ค. ๕๙

วิลาสินี
๑ / ๕

(นางสาวอรุณี พงษ์พรประเสริฐ)
สบท.ลก. รักษาการแทน ลนค.

๑๙ ส.ค. ๒๕๕๙

คุณ
พี่ ผอ. สช. ทราบ และให้ทราบทั่วกัน



ว่าที่ร้อยตรี

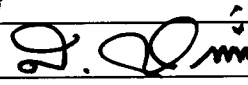
(ไพเจน มากสุวรรณ)

รธธ.

๒๒ ส.ค. ๒๕๕๙

เรียน ผอ.ร.สช.

เพื่อโปรดทราบ และรับแจ้งเรื่อง ๒ อังทุก ส.ค. ๕๙
ก่อนให้ทราบถึงผอ.สช.



(นายสุจินต์ หลิมโตประเสริฐ)

ผอ.สช.

๑/๕
๒๒ ส.ค. ๕๙



บันทึกข้อความ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
เลขที่ ร.ม. 1169/59
วันที่ 19/10/59

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานบริหารกองทุนฯ โทร. ๐ ๒๖๒๙ ๙๐๗๒ (๑๐๓)

ที่ กษ.๐๒๒๐/๑๕๑๖ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

เรียน กรมส่งเสริมการค้า

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้รับหนังสือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ แจ้งว่านายกรัฐมนตรีได้มีบัญชาให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ โดยขอให้ทุกหน่วยงานให้ความสนใจและดูแลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี จึงขอให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องให้ดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที/แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง
๒. เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและในระยะเวลา

ที่เหมาะสม

๓. เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานทุกกระทรวงในพื้นที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบ

๔. เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมายขอให้ทุกคน

อยู่ในความสงบ

(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

(นายโอภาส กัตตันปิชย์)

รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗
วันที่ ๑๑.๑๑.๕๕
เวลา ๑๖.๐๑ น.



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗

๘ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน
เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๗๐๙ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๙ จำนวน ๕ แผ่น
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓๖๐ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๕ แผ่น
๓. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ลงวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙ จำนวน ๓ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนพฤษภาคม และมิถุนายน ๒๕๕๙ รวมถึงรายงานการร้องเรียนของประชาชนที่เดินทางมายื่นหนังสือร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เมื่อวันที่ ๕ และ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙ ในการนี้ นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้

- เรื่องร้องทุกข์ที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที/แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง และในระยะเวลาที่เหมาะสม
- เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ ผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานทุกกระทรวงในพื้นที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบ
- เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมาย ขอให้ทุกคนอยู่ในความสงบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาดำเนินการตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี ในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

พลตำรวจเอก

๖๐๓ อังสนานนท์

(เอก อังสนานนท์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
ส.ป.กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ลงที่... ๓๒๕๕
วันที่... 15 มิ.ย. 2559
เวลา... ๑๐.๓๔

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๐๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

๑๗ มิ.ย. ๕๙

กฤษณ์วิวัฒน์
15 มิ.ย. ๕๙

(นางสังจิตต์ ลำสันต์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (บริหารงานพิเศษ)

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี



สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
วันที่ 18 มิ.ย. 69 เวลา 16.00 น.

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ 19444
วันที่ 16 มิ.ย. 69 เวลา 9.38 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑
ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๓๐๖ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙

สพล.
16 มิ.ย. 69

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

21 ส.ย. 2559

17 ส.ย. 2559

๑. ประเด็น

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙

๒. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลมีภารกิจหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ รวมทั้งดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แทนคณะรักษาความสงบแห่งชาติด้วย

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน และการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ (เอกสาร ๑) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๓.๑.๑ ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๓,๗๐๐ ครั้ง (๗,๘๖๐ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ (ขอให้แก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง ควันท่อกลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล น้ำเน่าเสีย ขอให้แก้ไขปัญหาคารวางจำหน่ายสินค้า การติดตั้งป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจอดรถกีดขวางการจราจร เป็นต้น) รองลงมาคือ ไฟฟ้า ยาเสพติด บ่อนการพนัน และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๒ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๘

๓.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

- ๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๑ กลุ่ม
- ๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๖๑๐ ราย
 - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๘๘ เรื่อง
 - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๓๒๑ เรื่อง

(เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

รับ 4258
ปี 15-34
1 มิ.ย. 69
อก 27/๐๖/๖9
13.2๖ 2.

๓.1) 9434
ส.ย. 59 10.11๖๖

๓.๑.๓ การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ
ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency)

ลำดับที่	รายการ	จำนวนเรื่อง
๑	ร้องทุกข์	๑๕
๒	ข้อเสนอแนะ	๑
รวม		๑๖

๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕
ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency)

ลำดับที่	ภาษา	จำนวน (ราย)
๑	จีน	๙๙
๒	อังกฤษ	๘๗
๓	เกาหลี	๙
๔	ญี่ปุ่น	๙
๕	ฝรั่งเศส	๕
๖	อิตาลี	๔
๗	สแกนดิเนเวียน	๓
๘	อื่น ๆ	๒๘๘
รวม		๕๐๔

๓.๒ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙

๓.๒.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

๑) กรณีการแก้ไขปัญหาโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ รวม ๕ ครั้ง

๑.๑) คณะอนุกรรมการประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ และกลั่นกรองความคิดเห็นของประชาชน ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ อาคารสุขประพฤติ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีพลอากาศเอก อติศักดิ์ กลั่นเสนาะ เป็นประธาน

๑.๒) คณะอนุกรรมการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมกรรมาธิการหมายเลข ๑ อาคารรัฐสภา โดยมีพลเรือเอก วัลลภ เกิดผล เป็นประธาน

๑.๓) คณะอนุกรรมการศึกษาการใช้พลังงานทดแทนหรือพลังงานทางเลือกของจังหวัดกระบี่ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๒ โดยมีพลเอก อุดมชัย ธรรมสาโรรัชต์ เป็นประธาน

๑.๔) คณะอนุกรรมการประสานงานเพื่อติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ และกลั่นกรองความคิดเห็นของประชาชน ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ อาคารสุขประพฤติ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีพลอากาศเอก อติศักดิ์ กลั่นเสนาะ เป็นประธาน

๑.๕) คณะอนุกรรมการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๒ โดยมีพลเรือเอก วัลลภ เกิดผล เป็นประธาน

๒) การแก้ไขปัญหากรณีการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ รวม ๔ ครั้ง

๒.๑) คณะอนุกรรมการช่วยเหลือเยียวยาด้านการเงินตามหลักมนุษยธรรมแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) เป็นประธาน

๒.๒) เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้เข้าชี้แจงต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งประเทศไทย กรณีที่รัฐบาลได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการเยียวยาด้านการเงินตามหลักมนุษยธรรมแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ ณ ห้องประชุม ๒๒๐ อาคารรัฐสภา

๒.๓) ประชุมหารือวางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการช่วยเหลือด้านการเงินตามหลักมนุษยธรรมแก่ผู้ได้รับความเสียหายและได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง พ.ศ. เมื่อวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม ๒๐๑ โดยมีผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) เป็นประธาน

๒.๔) เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙ พลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว ได้เป็นประธานในพิธีมอบเงินช่วยเหลือเยียวยาด้านการเงินตามหลักมนุษยธรรมแก่ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ จำนวน ๑๒๕ ราย วงเงิน ๑๐.๘ ล้านบาท ณ ห้องประชุมกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) รองประธานอนุกรรมการฯ ร่วมในพิธีด้วย

๓) ประชุมหารือแนวทางแก้ไขปัญหาของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนียนคลองจั่น จำกัด เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมอาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธาน

๔) คณะกรรมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการกรณีการแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของเกษตรกรสภาประชาชน ๔ ภาค ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมอรรถไกรลวที โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) เป็นประธาน

๕) คณะกรรมการแก้ไขปัญหาความมั่นคงในที่อยู่อาศัยพื้นที่ทำกินและพื้นที่ทางจิตวิญญาณของชุมชนชาวเล ครั้งที่ ๒/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมกรมสอบสวนคดีพิเศษ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ โดยมีพลเอก สุรินทร์ พิกุลทอง เป็นประธาน

๖) คณะกรรมการอำนวยการแก้ไขปัญหาเขื่อนปากมูล ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมคณะรัฐมนตรี โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธาน

๗) ประชุมติดตามแก้ไขปัญหาลผลกระทบจากนโยบายทวงคืนผืนป่าในพื้นที่พิพาทอุทยานแห่งชาติไทรทอง เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ที่ว่าการอำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) เป็นประธาน

๘) ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้รับทราบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน ขั้นตอนการประเมิน รวมทั้งการขอรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ โรงแรมปรีนซ์ พาเลซ มหานาค โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) เป็นประธาน

๙) คณะอนุกรรมการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหนี้สิน พื้นฟู ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตข้าราชการ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ณ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) เป็นประธาน

๓.๒.๒ ภารกิจลงพื้นที่ ดังนี้

๑) เมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙ พลเอก สกนธ์ สัจจานิตย์ ประธานกรรมการศึกษาการดำเนินโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ พร้อมด้วยรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้แถลงข่าวผลความคืบหน้าการศึกษาโครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ และลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมราษฎรบริเวณบ้านแหลมหิน จังหวัดกระบี่

๒) เมื่อวันที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๙ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีปัญหาอุทยานแห่งชาติไทรทองทับที่ดินทำกินของราษฎรตำบลห้วยแย้ ตำบลวังตะเฆ่ อำเภอหนองบัวระเหว จังหวัดชัยภูมิ

๓) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจิรัชย์ มูลทองโร่ย) ได้ลงพื้นที่พบปะและชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้สินแก่กลุ่มข้าราชการครู ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

๔) เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ร่วมกับ ผู้ว่าราชการจังหวัดสิงห์บุรี (นายพงษ์รัตน์ ภิรมย์รัตน์) ได้ประชุมหารือและลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนราคาจากการประกอบกิจการโรงงานของบริษัท น้ำตาลสิงห์บุรี จำกัด และโรงงานบริเวณใกล้เคียง ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

๕) เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙ พลเอก สุรินทร์ พิกุลทอง ประธานอนุกรรมการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัย ที่ทำกิน และพื้นที่ทางจิตวิญญาณของชาวกะเหรี่ยง ได้มอบนโยบายในการประชุมคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องของชุมชนชาวบ้านกลาง ตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ ซึ่งมีนายชูศักดิ์ รุ่งยิ่ง นายอำเภอแม่เมาะ เป็นประธาน คณะทำงาน และศูนย์บริการประชาชน เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๖) เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้ติดตามนายกรัฐมนตรีเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีไปปฏิบัติภารกิจตรวจติดตามการบริหารจัดการน้ำและแก้ไขปัญหาภัยแล้งและเยี่ยมราษฎรในพื้นที่วัดบุหว่าช้าง ตำบลตะขบ อำเภอปรางค์ชัย จังหวัดนครราชสีมา

๓.๓ สรุปความคืบหน้าในการดำเนินการตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปประชาสัมพันธ์ผลสำเร็จของการปฏิรูปในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว (เอกสาร ๒)

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสู่สาธารณะโดยช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๓.๓.๑ จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานที่สำคัญรายสัปดาห์และรายเดือน โดยนำข้อมูลเผยแพร่ผ่าน Facebook สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ Facebook ศูนย์บริการประชาชน (เอกสาร ๓)

๓.๓.๒ จัดทำข้อมูลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙) ส่งให้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ผ่านทางจดหมายข่าวรัฐบาลเพื่อประชาชน ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๒๘ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๙ (เอกสาร ๔)

อนึ่ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่องต่อไป

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการดังกล่าว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและจะได้สรุปผลนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่องเป็นรายเดือนต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๙ ตามข้อ ๓

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

พลเอก **ประยุทธ์ จันทร์โอชา**
นายกรัฐมนตรี
๑๗ มิ.ย. ๕๙

ทราบ - แก๊โด้ แก๊กัณฑ์ / ๑๓๗ / แจ้งผลคืนหน้า ต่อเนื่อง
๑๖ มิ.ย. ๕๙

- แก๊โด้ แก๊กัณฑ์ / ๑๓๗ / แจ้งผลคืนหน้า ต่อเนื่อง
อย่าให้ทางเรียบ

ทราบเรียนในรณ. เพื่อโปรด ทราบ
ท.ธ.
๑๖ มิ.ย. ๕๙



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
 รับที่..... 21534
 วันที่..... 6.11.59 เวลา 9.59 น.

ส่วนราชการ..... สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

ที่..... นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๕๓๒๐..... วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง..... รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙

สพล.
 6.11.59

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

ผ่าน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) 15 ก.ค. 2559

และ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) X

๑. ประเด็น

12 ก.ค. 2559

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙

๒. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลมีภารกิจหลักในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ รวมทั้งดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แทนคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติด้วย

๓. การดำเนินการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ รายงานสรุปเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นจากประชาชน และการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ (เอกสารแนบ) สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๓.๑.๑ ในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๑๐,๖๒๕ ครั้ง (๖,๐๖๓ เรื่อง) โดยประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ได้แก่ เรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ (ขอให้แก้ไขปัญหาคาญเหตุเดือดร้อนจากมลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง ควันท่อกลิ่นเหม็นจากสิ่งปฏิกูล น้ำเน่าเสีย ขอให้แก้ไขปัญหารวางจำหน่ายสินค้า การติดตั้งป้ายโฆษณาบนบาทวิถี และการจอดรถกีดขวางการจราจร เป็นต้น) รองลงมาคือ ยาเสพติด บ่อนการพนัน ไฟฟ้า และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๐ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๐

๓.๑.๒ สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (จุดบริการร่วม ๒๓ หน่วยงาน) ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๔ กลุ่ม

๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๖๓๑ ราย

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๒๗๙ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๓๕๒ เรื่อง

(เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้อง โดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน)

นรม. A892
 ชำ 14-24
 5 ก.ค.-59
 ออก 26/07/59
 11.41 น.

๓.1) 9499

๐.๑.๕๙ 11.23 น.

วันที่ 6/7/59
 รอง นรม. (๖) 3284
 ๖๓๑ /๓.๑.๓ การ...

๓.๑.๓ การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ
ในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency)

ลำดับที่	รายการ	จำนวนเรื่อง
๑	ร้องทุกข์	๙
๒	ข้อเสนอแนะ	๑
รวม		๑๐

๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕
ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency)

ลำดับที่	ภาษา	จำนวน (ราย)
๑	จีน	๙๒
๒	อังกฤษ	๔๖
๓	เกาหลี	๘
๔	ญี่ปุ่น	๖
๕	สแกนดิเนเวีย	๕
๖	ฝรั่งเศส	๔
๗	อื่น ๆ	๒๕๒
รวม		๔๑๓

๓.๒ สรุปภารกิจสำคัญของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ในเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙

๓.๒.๑ ภารกิจการประชุม ดังนี้

๑) กรณีการแก้ไขปัญหาโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ รวม ๓ ครั้ง

๑.๑) คณะอนุกรรมการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการดำเนิน
โครงการโรงไฟฟ้าถ่านหิน จังหวัดกระบี่ ครั้งที่ ๕ และ ๖/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๙ โดยมี
พลเรือเอก วัลลภ เกิดผล เป็นประธาน

๑.๒) คณะอนุกรรมการศึกษาการใช้พลังงานทดแทนหรือพลังงาน
ทางเลือกของจังหวัดกระบี่ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ โดยมีพลเอก อุดมชัย ธรรมสาโรรัชต์
เป็นประธาน

๒) คณะอนุกรรมการช่วยเหลือเยียวยาด้านการเงินตามหลักมนุษยธรรม
แก่ผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ความรุนแรงทางการเมือง ปี ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗ ครั้งที่ ๔ และ ๕/๒๕๕๙
เมื่อวันที่ ๑ และ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๙ โดยมีผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสมพาศ นิลพันธ์) เป็นประธาน

๓) การป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดที่ก่อให้เกิดความเสียหาย
แก่สถาบันพระมหากษัตริย์และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐
รวม ๔ ครั้ง

๓.๑) คณะกรรมการติดตามการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิด
ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สถาบันพระมหากษัตริย์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๙
โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงบัณฑิตดา ดิศกุล) เป็นประธาน