

ที่มาของการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องทุกข์และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

มาตรา 44 “บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ”

มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผล จากหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ หรือ ราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนอนุญาตหรือดำเนินโครงการที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ฯลฯ ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน”

มาตรา 61 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ”

มาตรา 70 “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาดและให้บริการแก่ประชาชน”

2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม

โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545

มาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มาตรา 8 “ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง ที่จะได้รับการบริการจากรัฐและจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้

(4) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็น และความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ ด้วยก็ได้”

มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37

มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่งต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา 40

มาตรา 40 เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้นให้กรณีในส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้อง เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา 42 เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้ บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณี ที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548

“โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานของรัฐและประชาชน รวมตลอดทั้งเป็นแนวทางในการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการของรัฐอย่างกว้างขวาง”

มติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

1. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 1 เมษายน 2546 เห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่บริการประชาชน พิจารณาความเหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนขึ้นในหน่วยงานของตน

2. คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2546 รับทราบการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) สำนักนายกรัฐมนตรี โดยเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี มีความสำคัญมาก เพราะเป็นศูนย์ของรัฐบาล ที่จะรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งจะเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของทุกกระทรวง

3. คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2546 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางของกระทรวงมหาดไทยและเรื่องโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) และเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ

4. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2548 รับทราบและเห็นชอบให้แต่งตั้ง “คณะกรรมการพิจารณาแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน”

5. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

6. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2544 เรื่อง การปรับปรุงบริเวณรอบนอกทำเนียบรัฐบาลและการจัดสถานที่พักอาศัยแห่งใหม่ของผู้ชุมนุมเรียกร้อง

7. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2545 เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและข้อเรียกร้องของประชาชน

8. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2545 เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

9. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 เห็นชอบโครงการพัฒนาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - petitions)

10. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2547 เรื่อง ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน

11. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม

ความคาดหวังของประชาชน

- ต้องการเห็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ มีภูมิปัญญา และมีวินัยมากขึ้น
- ต้องการความโปร่งใสของระบบการเมือง การปกครอง
- หน่วยงานของรัฐตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว
- ต้องการคุณภาพชีวิตที่ดี มีโอกาสที่เท่าเทียมกัน
- ต้องการให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง
- ต้องการให้ทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนาให้ทัดเทียมชาติอื่น

เป้าหมายที่ต้องการ คือ การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้จริงให้ได้มากที่สุด

ที่มาข้อมูล : กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ข้อมูลเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2550