

เรื่องนำรู้ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน

รอยพิมพ์ ทีระวงษ์¹

Roypim Teerawong¹

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน¹

Office of Thai Ombudsman¹

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาเกิดขึ้นครั้งแรกที่ราชอาณาจักรสวีเดน มานานกว่า 200 ปี มีเป้าหมายเริ่มแรกเพื่อดูแลการบริหารราชการของประเทศในคราวที่พระมหากษัตริย์ต้องแปรพระราชฐานในต่างประเทศ ต่อมาหลักการและปรัชญาในการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนได้รับการรับรองโดยรัฐสภาเพื่อเป็นเครื่องมือและกลไกของฝ่ายนิติบัญญัติในการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายบริหาร แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับไปทั่วโลกว่าเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพ ทำให้แต่ละประเทศได้ก่อตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาขึ้นอย่างแพร่หลาย บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำองค์ความรู้ของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนที่มีความน่าสนใจและควรศึกษาว่าภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมโลกในช่วงที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม

เยี่ยวยาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่เชื่อถือของประชาชนเสมอมาได้อย่างไร

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาของสวีเดนมีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมถึงหน่วยงานของรัฐทั้งหมด รวมทั้งศาลยุติธรรมและศาลปกครอง หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด เจ้าหน้าที่และบุคคลที่ได้รับความว่าจ้างโดยหน่วยงานของรัฐ และรวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการใด ๆ แทนหน่วยงานนั้น ๆ

บุคคลที่อยู่นอกเหนืออำนาจการควบคุมคือ คณะรัฐมนตรี สมาชิกรัฐสภา สมาชิกองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เสนาบดีว่าการยุติธรรม (Chancellor of Justice)

¹ ผู้เชี่ยวชาญประจำผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

มูลนิธิหรือบริษัทเอกชน บริษัทหรือกิจการที่ดำเนินการด้านสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ธนาคาร บริษัทประกันภัย นักกฎหมาย นายความ แพทย์ที่ดำเนินการส่วนตัว

คุณสมบัติของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา สวีเดน

1. เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากพรรคการเมืองทุกพรรค
2. ไม่เป็นสมาชิกรัฐสภา (แม้ว่าจะไม่มีกฎหมายใด ๆ ห้ามไว้)
3. ส่วนใหญ่มาจากอาชีพที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย
4. เป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็ได้

วิธีการสรรหาและแต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา

รัฐสภาเป็นผู้เลือกตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา โดยรัฐสภาจะมีการตั้งคณะทำงานขึ้นมาคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่เตรียมการเลือกตั้ง โดยเฉพาะ คณะทำงานชุดนี้จะดำเนินการให้มีการเลือกตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา โดยให้มีการเลือกตั้งในที่ประชุมรัฐสภาด้วยวิธีการออกเสียงลงคะแนนลับ ในการเลือกตั้งนี้จะเป็นการเลือกประธาน (Chief) และผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาอีก 3 คน ให้เบ็ดเสร็จในคราวเดียวกัน ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภามีวาระการดำรงตำแหน่งเป็นเวลา 3 ปี และหากผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือขาดคุณสมบัติ รัฐสภาสามารถถอดถอนได้นอกจากนี้รัฐสภายังแต่งตั้งรองผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา อีกจำนวน 2 คน เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา เวลาที่ต้องไปราชการเป็นเวลานานหรือป่วย

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาทั้ง 4 คน จะรับผิดชอบกระทรวง และหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้แบ่งไว้ โดยตั้ง Department ที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นสีต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการแบ่งงาน เช่น Yellow Department, White Department, Blue Department และ Red Department ตาม Ombudsman แต่ละคน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือเจ้าหน้าที่สอบสวนเรื่องร้องเรียน (Case handlers) ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นนักกฎหมาย โดยจะมีเจ้าหน้าที่ส่วนหนึ่งเป็นผู้พิพากษาชั้นต้น (Young Career Judge) ที่จะมาปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานประมาณ 6 ปี ก่อนที่จะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้พิพากษา

สำนักงานของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาจะมีเพียงแห่งเดียว คือที่กรุงสต็อกโฮล์ม เจ้าหน้าที่ของสำนักงานทั้งหมดมีประมาณ 80 คน

วิธีการยื่นคำร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนต้องยื่นคำร้องภายใน 2 ปี นับจากวันที่เกิดเหตุ (The two-year rule)
- ผู้ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเป็นชาวสวีเดน ไม่มีขีดจำกัดด้านอายุของผู้ร้องเรียน
- เรื่องที่ร้องเรียนไม่จำเป็นต้องมีผลกระทบต่อตัวผู้ร้องเรียนเท่านั้น
- เรื่องที่ร้องเรียนจำเป็นต้องเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องระบุชื่อและที่อยู่ พร้อมทั้งต้องลงนามกำกับ วิธีการร้องเรียนสามารถส่งทางไปรษณีย์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการพิจารณาคดีและอำนาจในการดำเนินการ

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจ มีอำนาจขอตรวจสอบเอกสาร

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจากทางราชการหรือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งรวมทั้งการขอคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการไต่สวนด้วยวาจา หรือพูดคุยกันทางโทรศัพท์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้หลักฐานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

อำนาจดังกล่าวข้างต้นผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาอาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือ ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือ อาจขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจช่วยทำการสืบสวนให้ได้

เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือในการสอบสวนข้อเท็จจริง ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาต้องการ ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภามีอำนาจที่จะดำเนินการลงโทษตามกฎหมาย เช่น ตักเตือน ดำเนินการทางวินัย การฟ้องคดี ทั้งนี้การตักเตือนจะทำโดยวิธีการประกาศให้ทราบในหน้าหนังสือพิมพ์ หรือ ทำรายงานเสนอต่อรัฐสภา

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาอาจให้คำแนะนำเกี่ยวกับ วิธีการดำเนินการลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่กระทำผิด หากเห็นว่าการพิจารณาโทษของหน่วยงานไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาอาจขอให้เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจ สั่งการทำการปรับปรุงแบบการปฏิบัติงานเสียใหม่ หรืออาจจะเสนอให้รัฐบาลแก้ไข เปลี่ยนแปลงกฎหมาย ทั้งในส่วนของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ

ในการควบคุมดูแลศาลยุติธรรม ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภามีอำนาจควบคุมดูแลการดำเนินคดีให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และสามารถเข้าไปสังเกตการณ์ดำเนินคดีในศาลชั้นต้น

หากคู่ความหรือพยานบุคคลได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะต้องกระทำภายหลังการพิจารณาของศาลเรียบร้อยแล้ว

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภายังมีอำนาจเข้าไปตรวจสอบคำพิพากษาของศาล ซึ่งอาจมีผลให้ผู้ต้องโทษตามคำพิพากษาที่ไม่ถูกต้องได้รับการปล่อยตัว หรือกระทั่งได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

ในการประกาศผลการตัดสินเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด ๆ โดยปกติมักจะกระทำภายใน 6 เดือน หลังจากที่ได้รับเรื่อง ทั้งนี้ โดยการประกาศเปิดเผยในหน้าหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ที่เหมาะสม

รายงานประจำปี 2021/2022 ที่ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาเสนอต่อรัฐสภา

“ทุกคนมีสิทธิที่จะร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน

หากเขาเชื่อว่าหน่วยงานภาครัฐปฏิบัติต่อเขาอย่างไม่ถูกต้อง”

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1809 เป็นส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญที่ได้ประกาศใช้ในปีดังกล่าว ซึ่งเป็นช่วงที่รัฐสภาแห่งสวีเดน เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีสถาบันที่ทำหน้าที่แทนพระมหากษัตริย์อย่างเป็นทางการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าหน่วยงานภาครัฐจะเคารพกฎหมายและบทบัญญัติต่าง ๆ ในเวลาต่อมา รัฐสภาได้แต่งตั้งผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน คนแรก ใน ค.ศ. 1810 คือ L.A. Mannerheim

นับตั้งแต่นั้นมากกว่า 2 ศตวรรษ การทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน ยังคงอยู่บนหลักการเดิม ถึงแม้ว่าจะมีการปรับแต่ง

บางอย่าง เช่น จำนวนผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน จะเพิ่มจาก 1 คน เป็น 4 คน เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน มีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับดูแลหน่วยงานตามที่จัดสรรกันไว้ ทุกคนจะเป็นอิสระต่อกัน ทั้งในแง่การทำงาน และการวินิจฉัย ไม่สามารถแทรกแซง การพิจารณาสำนวนคดีของผู้อื่น ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนผู้หนึ่งจะได้รับมอบหมาย ให้เป็นประธาน และรับผิดชอบการบริหารและพิจารณาว่า ขอบเขตอำนาจความรับผิดชอบใด จะได้รับการมอบหมายให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนคนใด แต่ต้องไม่ “แทรกแซง” การสอบสวนและการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนคนอื่น

หน้าที่หลักของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจะประกอบด้วย การยืนยันและรับรองว่าหน่วยงานรัฐและศาลจะปฏิบัติตามกฎหมายตามที่บัญญัติไว้ โดยการทำงานต้องมีความเป็นธรรม เป็นกลาง เพื่อป้องกันไม่ให้หน่วยงานของรัฐละเมิดสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน สำหรับการตรวจสอบของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจะเริ่มเมื่อมีผู้ยื่นคำร้อง หรือสามารถหยิบยกขึ้นตรวจสอบหน่วยงานรัฐ และศาลได้เอง

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนสามารถจัดทำข้อเสนอแนะหากพบว่าหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือบทบัญญัติ หรือปฏิบัติไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะทางใดทางหนึ่ง

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนมีสิทธิในการเสนอแนะคำวินิจฉัย เพื่อส่งเสริมความ

เท่าเทียมและความเหมาะสม ในการปฏิบัติตามกฎหมาย

นอกจากนี้ ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนยังมีบทบาทหน้าที่ที่เป็นเสมือนอัยการ ในการรายงานความผิด หากเจ้าหน้าที่รัฐละเลยที่จะปฏิบัติตามข้อกฎหมาย ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย กระทำผิดทางอาญา ละเมิดเสรีภาพตามพระราชบัญญัติสื่อมวลชน และสิทธิเสรีภาพในการแสดงออก

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนสามารถรายงานข้าราชการรายบุคคลได้ หากละเลยต่อหน้าที่

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนสามารถเสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย บทบัญญัติ ต่อรัฐสภาและรัฐบาล

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนอาจโอนเรื่องหรือส่งต่อสำนวนให้หน่วยงานรัฐที่กำกับดูแลเรื่องนั้น ๆ ให้ดำเนินการต่อได้

ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม ค.ศ. 2011 เป็นต้นมา ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนได้รับมอบหมายหน้าที่เพิ่มเติมให้เฝ้าติดตามการปฏิบัติตามอนุสัญญาต่อต้านการทรมาน และการประติบัติหรือการลงโทษอื่นที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีศักดิ์ศรี (Optional Protocol of the United Nations Convention against Torture of 2002 (OPCAT)) เพื่อเป็นการรับประกันว่าสิทธิของประชาชนจะไม่ถูกกระทำอย่างโหดร้าย ไร้มนุษยธรรม ด้วยการกระทำหรือการลงโทษที่ด้อยค่าความเป็นมนุษย์ หน่วยงานเฝ้าติดตามการปฏิบัติตามอนุสัญญาฯ ของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจะติดตามให้รัฐมีกลไกการป้องกันการทรมานในระดับชาติ

(National Preventive Mechanism (NPM)) ซึ่งเป็นกลไกระดับประเทศที่ทำหน้าที่ตรวจเยี่ยมสถานที่ซึ่งทำให้บุคคล เสื่อมเสียอิสรภาพ ทำหน้าที่จัดทำข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการควบคุมตัว และทำหน้าที่จัดทำและเผยแพร่ข้อเสนอแนะต่อสาธารณะ

หน่วยเฝ้าติดตามการปฏิบัติตามอนุสัญญาฯ ของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนในฐานะ NPM จะตรวจเยี่ยมสถานที่ต่าง ๆ ในสวีเดน ซึ่งเป็นสถานที่ที่ต้องสงสัยว่าจะเป็นที่ทำให้บุคคลเสื่อมเสียอิสรภาพ จัดทำ

รายงานการตรวจเยี่ยม มีส่วนร่วมในเวทีความร่วมมือระหว่างประเทศในประเด็นนี้ด้วย

ในฤดูใบไม้ร่วงของทุกปีผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจะเสนอรายงานประจำปีต่อรัฐสภาที่จะประกอบด้วย ปริมาณงานที่ได้ดำเนินการในปีก่อน (1 กรกฎาคม – 30 มิถุนายน) ในรูปของผลงานในภาพรวมและข้อสังเกตจากผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละคน ตัวอย่างเรื่องร้องเรียนและผลคำวินิจฉัย พร้อมทั้งสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้า/สิ้นสุด เพื่อให้รัฐสภาพิจารณา

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนชุดปัจจุบันและการแบ่งงาน



1. Erik Nymansson

รับผิดชอบดูแล ศาลปกครอง การป้องกันประเทศ สาธารณสุข ศึกษาและวิจัย ภาษีและทะเบียนราษฎร การจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ องค์การกำกับดูแลการเงิน สำนักงานทะเบียนบริษัท งานพัฒนาเศรษฐกิจและภูมิภาคแห่งสวีเดน



2. Thomas Norling

รับผิดชอบดูแล การประกันสังคมและงานบริการสังคม การให้การคุ้มครองดูแลเยาวชนที่ถูกล่วงละเมิด การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมและให้บริการผู้พิการ การจ้างงานและตลาดแรงงาน



3. Katarina Pahlsson

รับผิดชอบดูแล ระบบศาลยุติธรรม ศาลประจำภูมิภาคคดีผู้เช่า/ผู้ให้เช่า ระบบราชทัณฑ์และคุมประพฤติ การวางผังเมืองและอาคาร การคุ้มครองสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การคุ้มครองและอุปการะบุคคล



4. Per Lennerbrant

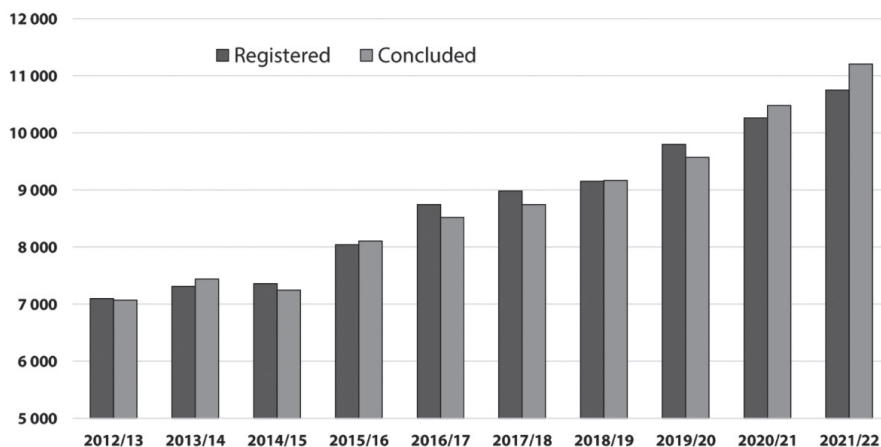
รับผิดชอบดูแล อัยการ ตำรวจ บริการศุลกากร เรื่องร้องเรียนจากชาวต่างชาติ องค์การการอพยพย้ายถิ่นแห่งสวีเดน กิจกรรมต่างประเทศ บริการคมนาคม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เข้าตามการแบ่งกลุ่ม 1-3

Registered complaints in the last 5 years

Area	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Adm. of parliament and government office	33	48	33	32	33
Administrative courts	121	167	168	166	151
Armed forces	27	21	17	71	35
Chief guaridans	86	83	92	89	77
Communications	217	184	231	228	233
Complaints outside jurisdiction	202	285	233	252	394
Courts	369	377	406	426	403
Culture	28	15	24	57	51
Customs	17	16	16	27	23
Education	380	347	480	481	418
Employment of civil servants	121	116	— ¹	— ²	— ³
Enforcement	222	179	220	233	191
Environment and health protection	284	208	277	288	243
Housing	13	6	10	7	6
Labour market	258	276	254	396	323
Medical care	361	314	587	592	753
Migration	636	709	608	741	762
Other municipal matters	120	130	199	183	233
Other public administration	96	147	134	205	194
Other regional matters	14	28	29	22	31
Planning and building	219	239	251	253	248
Police	1,032	1,010	1,107	1,082	1,631
Prison and probation	934	1,071	1,378	1,474	1,678
Prosecutors	164	180	209	219	187
Public access to documents, freedom of expression	521	548	— ⁴	— ⁵	— ⁶
Social insurance	735	753	860	644	444
Social services	1,374	1,451	1,418	1,709	1,669
Taxation	137	165	183	206	197
Sum	8,826	9,058	9,674	10,039	10,608

สถิติเรื่องร้องเรียนรายประเด็นย้อนหลัง 5 ปี (2017 – 2021)

Development of complaints received and initiatives in the last 10 years



พัฒนาการของการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าและเรื่องที่หยิบยกขึ้นตรวจสอบเชิงระบบ เปรียบเทียบเรื่องที่ลงทะเบียนรับและเรื่องแล้วเสร็จ 10 ปีย้อนหลัง

ภาพรวมข้อสังเกตของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนต่อการทำงานในปีที่ 212 ขององค์กรปรากฏในรายงานประจำปี 2021/2022 ที่เสนอต่อรัฐสภาสวีเดน

ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน Erik Nymansson แลกข้อสังเกตจากการปฏิบัติงานในช่วงปีที่ผ่านมาว่า องค์กรต้องเผชิญหน้ากับการท้าทายหลายประการ ประกอบด้วย

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่สูงมากเป็นประวัติการณ์ คือ มากกว่า 10,000 เรื่อง ในประเด็นกระบวนการยุติธรรม (ราชทัณฑ์และคุมประพฤติ) ตำรวจ งานบริการสังคม และสาธารณสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ว่าผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนสามารถเป็นที่พึ่งได้ ยามที่ประชาชน

เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ

สำหรับอัตราการยุติเรื่องร้องเรียน ในปีนี้รายงานนี้สามารถยุติเรื่องได้มากกว่าปีก่อน 700 เรื่อง จำนวนเรื่องค้างที่อายุเกิน 18 เดือน ลดลงจาก 62 เรื่อง เหลือ 29 เรื่อง ส่วนเรื่องค้างที่อายุระหว่าง 18-12 เดือน ลดลงจาก 140 เรื่อง เหลือ 70 เรื่อง นับเป็นผลการปฏิบัติงานที่ยอมรับได้ ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนแถลงว่า เหตุที่มีเรื่องร้องเรียนค้างเกิน 12 เดือนและต้องโอนมาดำเนินงานในปีปัจจุบัน มิได้หมายความว่าผู้ตรวจการแผ่นดินแต่ละคน ไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ แต่เป็นเพราะจำนวนเรื่องร้องเรียนที่หลั่งไหลเข้ามา (เฉลี่ยคนละเกือบ 2,500 เรื่อง/คน/ปี) จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้า

ความมั่นใจและความเชื่อมั่นในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนที่ทำการสำรวจโดย 2 องค์กร คือ สถาบัน SOM Institute ที่สำรวจความเชื่อมั่นจากประชาชนทุก ๆ 3 ปี ปรากฏว่าความเชื่อมั่นในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนลดลงจากที่สำรวจเมื่อ 3 ปีที่แล้วเล็กน้อย ในขณะที่สถาบัน Kanstar Sifo ที่สำรวจความเชื่อมั่นจากนักกฎหมาย หมายความ social manager ทั่วประเทศ มีระดับความมั่นใจในองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนที่สูงมาก คือ ร้อยละ 94

ในปีที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรหลายเรื่องด้วยกัน เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับหัวหน้าหน่วยสำหรับเรื่องที่ยุติได้ (Dismissal Cases) การพัฒนาเครื่องมือทางสถิติให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และถูกต้อง การตั้งคณะทำงานศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานสอบสวนเรื่องร้องเรียนให้ง่ายขึ้น เป็นต้น ซึ่งผลจากการปรับปรุงพัฒนานี้จะได้นำมารายงานในปีถัดไป

นอกจากนี้ รัฐสภาได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาและประเมินการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน นับเป็นครั้งแรกในรอบ 40 ปี ที่ได้มีคณะกรรมการประเภทนี้ขึ้นมา ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนมีความมั่นใจว่า คณะกรรมการจะได้แนะนำต่อรัฐสภา เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนอยู่ในสถานะที่ดีขึ้นเพื่อให้รับมือกับความท้าทายต่าง ๆ ที่เผชิญอยู่ และหวังว่ากระบวนการนิติบัญญัติสมัยใหม่จะได้นำมาใช้

สำหรับสถานการณ์การระบาดของ COVID 19 ซึ่งถึงแม้ความรุนแรงจะลดลงจากปีที่ผ่านมา แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อเรื่องร้องเรียนในหลายประเด็นที่ต้องทำการสอบสวนต่อในรูปแบบปกติ แต่งานติดตามการปฏิบัติตามอนุสัญญาต่อต้านการทรมาน และการประติบัติหรือการลงโทษอื่นที่โหดร้าย ไร้มนุษยธรรม หรือย่ำยีศักดิ์ศรี (Optional Protocol of the United Nations Convention against Torture of 2002 (OPCAT)) ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID 19 มากกว่ากิจกรรมด้านอื่น ๆ เพราะมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากจากบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเปราะบาง เช่น เรือนจำ สถานพินิจ บ้านพักคนชรา สถานสงเคราะห์ เป็นต้น ได้ร้องเรียนประเด็นที่สืบเนื่องจากโรคระบาด เช่น ระบบราชทัณฑ์ที่เรือนจำไม่ได้แยกพื้นที่กักขังให้กับผู้ต้องขังที่ได้รับการยืนยันว่าติดเชื้อ COVID 19 กับผู้ต้องขังที่ยังไม่ได้รับการตรวจ หรือ การยืนยันว่าติดเชื้อเกณฑ์การฉีดวัคซีนให้กับผู้สูงอายุเกิน 65 ปี และกระบวนการจองการฉีดวัคซีนทางออนไลน์ เป็นต้น

นอกจากภาพรวมข้อสังเกตของประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินทุกคนก็จะมีข้อสังเกตบรรยายบุคคลจากการทำงานของตนเอง ว่ามีประเด็นใดที่รัฐสภาหน่วยงาน และประชาชน ควรให้ความสนใจหรือเป็นประเด็นที่มีความโดดเด่นเกี่ยวข้องกับ การแก้ไขเชิงระบบด้วย

ข้อสังเกตบรรยายบุคคลของ Erik Nymansson ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน

ที่ตั้งประเด็นจากจำนวนเรื่องร้องเรียนกว่า 12,000 เรื่อง ในตอนปลาย ค.ศ. 2021 ที่เกี่ยวกับใบรับรองการฉีดวัคซีน COVID 19 ละเมิดสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งถึงแม้จำนวนเรื่องร้องเรียนจะมีจำนวนมาก แต่สำนักงานได้รวมประเด็นการร้องเรียน และสรุปและจัดกลุ่มให้เหลือจำนวน 10 เรื่อง อย่างไรก็ตาม ประธานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนตัดสินใจที่จะไม่สอบสวนต่อ เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นนโยบายของรัฐบาล โดยผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการพิจารณาผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ข้อสังเกตสำหรับกรณีนี้ คือ เรื่องร้องเรียนจำนวนมากที่มีเนื้อหาสาระเดียวกันหรือคล้าย ๆ กันได้ถูกส่งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการเผยแพร่การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ เป็นรายวัน เพื่อแสดงความไม่พอใจต่อการบริหารของรัฐบาล โดยผู้ร้องเรียนอาจเข้าใจว่าการร้องเรียนจำนวนมากดังกล่าวมายังผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจะสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานของรัฐสภาได้ แต่ในแง่มุมมองการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนนั้น จำนวนเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันกว่าหนึ่งหมื่นเรื่อง ไม่ได้มีความสำคัญมากกว่าเรื่องร้องเรียนหนึ่งเรื่องเลย นอกจากนี้ ในการดำเนินงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาจะต้องใช้เวลาในการแยกประเภท ประมวลผล ศึกษารายละเอียดของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากปัญหาจริง ๆ ของผู้ร้องเรียนรายอื่น ๆ ทำให้เสียเวลา และเกิดความล่าช้าในการสอบสวนเรื่องที่เป็นปัญหาจริง ๆ ของประชาชนได้ ประธานผู้ตรวจการ

แผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจึงมีความหวังว่าประชาชนจะไม่ใช้การร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน เป็นเวทีแสดงออกถึงความไม่พอใจทางการเมืองของบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการระบาดของโรค COVID 19 อีกหลายประเด็น เช่น การฉีดวัคซีนของผู้มีอายุ 65 ปีขึ้นไป การแยกกักตัวทหารเกณฑ์เพื่อป้องกันการระบาดของโรค การอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนการฉีดวัคซีนให้กับผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบดิจิทัล เป็นต้น

ข้อสังเกตของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน Thomas Norling ที่มีต่อการทำงานของหน่วยงานรัฐในภาพรวมจะเกี่ยวข้องข้องกับระยะเวลาที่หน่วยงานใช้ดำเนินงานนานเกินกว่าที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานการให้บริการหรือ ประชาชนไม่สามารถทราบถึงเหตุผลที่หน่วยงานใช้ตัดสินใจ หรือ ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงเพื่อรับทราบขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐ ดังนั้น จึงตัดสินใจที่จะดำเนินการสอบสวนเชิงระบบ สำหรับหน่วยงานหลักที่ให้บริการประชาชน เช่น สำนักงานบำนาญแห่งสวีเดน คณะกรรมการสวัสดิการสังคม สำนักงานประกันสังคม หน่วยงานระดับเทศบาล 6 แห่ง ที่ดูแลเรื่องการอุปการะบุตร สวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน เป็นต้น เกี่ยวกับมาตรฐาน ขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาที่หน่วยงานควรกำหนดประกาศให้สาธารณชนรับทราบ และชี้แจงเหตุผลพร้อมทั้งชื่อผู้ตัดสินใจให้กับผู้รับบริการได้รับทราบ

ข้อสังเกตของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน Katarina Pahlsson ที่ดูแลระบบศาลยุติธรรม เห็นว่ามีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับระยะเวลาในการพิจารณาคดีของศาลใช้เวลานาน แต่มีเหตุผลที่สามารถยอมรับได้คือปริมาณเรื่องที่ฟ้องร้องในช่วงการระบาดของโรค COVID 19 มีจำนวนมากเป็นประวัติการณ์ นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบต่อเนื่องไปยังระบบราชทัณฑ์และคุมประพฤติด้วย ในส่วนของการกำหนดแดนขังที่ผู้ติดเชื้อ COVID 19 และผู้ไม่ติดเชื้อที่ต้องอยู่แดนเดียวกันเพราะพื้นที่เรือนจำมีจำกัด ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาสวีเดนไม่สามารถยอมรับได้ ถือเป็นเรื่องที่โหดร้าย (Inhumane) เป็นเรื่องที่ขัดต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง จึงได้มีข้อเสนอแนะไปยังกรมราชทัณฑ์และคุมประพฤติเพื่อแก้ไขการบริหารจัดการให้เหมาะสม ทั้งนี้ จากปริมาณเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับระบบราชทัณฑ์และการคุมประพฤติที่มีจำนวนมากที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการระบาดของโรค COVID 19 ในช่วงที่ผ่านมา ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนจึงตัดสินใจที่จะหยิบยกประเด็นดังกล่าว รวมทั้งการเสนอขอแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติระยะเวลาการจำคุกขึ้นสอบสวนในเชิงระบบและจะรายงานผลการสอบสวนในปีถัดไป

ข้อสังเกตของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดน Per Lennerbrant ต่อหน่วยงานอพยพย้ายถิ่นฐานแห่งสวีเดน ที่ถูกร้องเรียนในประเด็นการบริหารจัดการการระบาดของโรค COVID 19 ภายในศูนย์กักบริเวณผู้อพยพ การออกไปรับรอง

การฉีดวัคซีนของผู้อพยพ ระยะเวลาที่ทำการกักตัว ฯลฯ การออกหนังสือเดินทางโดยตำรวจเป็นไปด้วยความล่าช้า เหตุการณ์การจลาจลที่เรียกว่า Easter riots ที่เกิดขึ้นในหลายเมืองของสวีเดนเมื่อเดือนเมษายน 2022 ก็นำไปสู่การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจมายังผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการค้นตัวบุคคลค้นเคหะสถานและรถยนต์ก็เป็นสาเหตุสำคัญในการร้องเรียนด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ เหตุการณ์ในต่างประเทศที่อาฟกานิสถานและสงครามในยูเครนก็เป็นประเด็นการร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนในหลายเหตุผลด้วยเช่นกัน

ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษา

รายงานประจำปีของผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาเน้นการสื่อสารที่เป็นมิตรกับผู้อ่าน ใช้ข้อความ/ข้อมูลที่เข้าใจง่าย (Easy Read) ซึ่งเป็นหลักการที่ผู้ตรวจการแผ่นดินหลาย ๆ ประเทศใช้ คือ ไม่เน้นภาษากฎหมายที่ยากต่อการเข้าใจของประชาชน หากข้อมูลหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องการนำเสนอมีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือ มีจำนวนมาก จะใช้วิธีทำ link หรือ QR code เพื่อให้ผู้อ่านที่มีความสนใจเข้าไปศึกษาเพิ่มเติม เป็นต้น นอกจากนี้ เนื้อหาที่นำเสนอจะเป็นงานตามภารกิจอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจการแผ่นดินเท่านั้น รายงานมีทั้งผลสำเร็จและสภาพปัญหาซึ่งนำเสนออย่างตรงไปตรงมาและชัดเจน

ผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภาสวีเดนเป็นองค์กรที่มีความทันสมัย มีขนาดกะทัดรัด

คล่องตัว มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้นตลอดเวลา เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับหัวหน้าหน่วยสำหรับเรื่องที่ยุติได้ การพัฒนาเครื่องมือทางสถิติให้สามารถเข้าถึง

ได้ง่าย รวดเร็ว และถูกต้อง การตั้งคณะทำงานศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานสอบสวนเรื่องราวเรียนให้ง่ายขึ้น เป็นต้น จึงเป็นสถาบันที่เป็นที่เชื่อถือของประชาชนและหน่วยงานภาครัฐตลอดมากกว่า 200 ปี □