



# Japan's Administrative Counseling System: Overview and Features

## ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองของประเทศไทย: มิติโดยรวมและลักษณะสำคัญ<sup>1</sup>

OTSUKI Daisuke<sup>2</sup>

ไอซึกิ ไดสุเกะ<sup>3</sup>

Administrative Evaluation Bureau (AEB), Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC)<sup>4</sup>

สำนักการประเมินการบริหาร กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร ประเทศไทย<sup>5</sup>

Email: acd@soumu.go.jp

### Outline of the system

#### Administrative Counseling System

**T**he Administrative Counseling System was established in 1955 based on the Act for Establishment of the Ministry of Internal Affairs and

Communications and the Administrative Counselors Act as a mechanism for accepting a broad range of administrative complaints, opinions, and requests from citizens regardless of the matter and providing mediation or notification to government authorities (i.e. national

<sup>1</sup> สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับความอนุเคราะห์บทความวิชาการนี้จากสำนักการประเมินการบริหาร (The Administrative Evaluation Bureau) กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Ministry of Internal Affairs and Communications) เพื่อเผยแพร่ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบผู้ตรวจการแผ่นดิน อันเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการแบ่งปันและการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน นโยบายและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนระหว่างคู่ภาคีตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือระดับทวิภาคีระหว่างผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งราชอาณาจักรไทยและกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารแห่งประเทศไทย บทความนี้เขียนขึ้นเป็นภาษาอังกฤษและได้รับการแปลเป็นภาษาไทย โดยสำนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

<sup>2</sup> Director, Administrative Counseling Division

<sup>3</sup> ผู้อำนวยการกองให้คำปรึกษาทางปกครอง

<sup>4</sup> 2-1-2 Kasumigaseki, Chiyoda-ku, 100-8926 Tokyo, Japan

<sup>5</sup> 2-1-2 คาซุมิงาเซกิ, เขตชิโยดะ, 100-8926 กรุงโตเกียว, ประเทศไทย

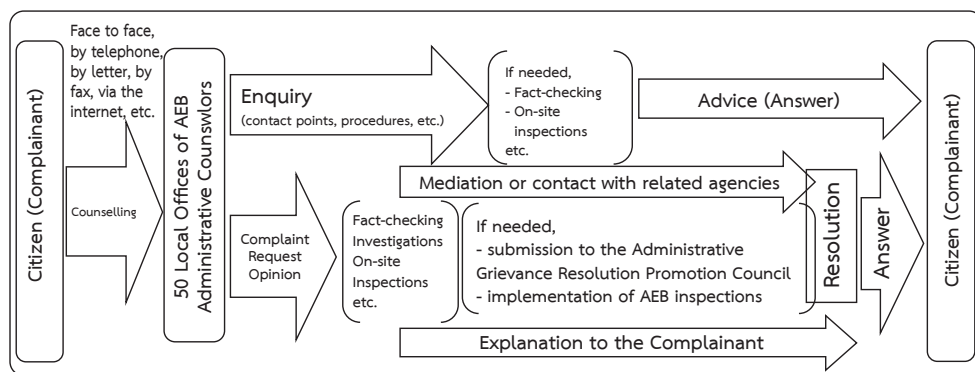
administrative organs, incorporated administrative agencies, and local governments<sup>6</sup>) to improve administrative systems and operations.

This system has a nationwide network consisting of Administrative Counseling Centers (located in each prefecture), General Administrative Counseling Centers (open daily or regularly in public spaces such as department stores and shopping centers in large cities; total of 17 cities nationwide), One-Day Joint Administrative Counseling Centers (mainly open every autumn during the “Annual Administrative Counseling Campaign”; 113 centers open nationwide in autumn of 2021); and Administrative Counselors (about

5,000 volunteers nationwide). Through the network, counseling for citizens is conducted in person or by phone, letter, fax, or online. Then, after fact-checking, inspections, on-site inspections, or interviews with the relevant authorities, necessary notification including mediation for administrative improvements is made, while the results are reported to those concerned.

Some cases, where necessary, are submitted to the Administrative Grievance Resolution Promotion Council (AGRPC), and others may act as a trigger for an Administrative Evaluation Bureau inspection regarding the administrative operations of government authorities.

### System of Administrative Counseling



<sup>6</sup> Only cases relating to statutory entrusted functions and subsidiary affairs are covered. A case related to administration of local affairs will be referred to the department in charge as necessary.

## Number of cases/Actual examples

There were 119,116 cases received from 1 April 2020 to 31 March 2021 (hereinafter referred to as “FY2020”), consisting of 74,158 cases (62.3%) received by Administrative Counseling Centers and 44,958 cases (37.7%) received by Administrative Counselors. Of the total cases, 34,477 (28.9%) were complaints/requests and 22,711 (19.1%) were enquiries about national administrative organs, compared to 42,041 (35.3%) about local governments and 19,887 (20.8%) about civil affairs.

Among the Administrative Counseling Centers, a large number of cases were received by those located in metropolitan areas such as Osaka, Tokyo, Aichi, Fukuoka, and Saitama.

In terms of administrative fields, among the cases related to national administrative organs, the most cases were received regarding welfare (health and medical/pharmaceutical affairs), social welfare, registration, family registers/nationality, employment/labor, and the civil servant system and service. Meanwhile, among the cases related to local governments, many cases were received regarding social welfare, the civil servant system and service, safe and secure environments, welfare, and roads.

In FY2020, in particular, there were many cases received in relation to the novel coronavirus (COVID-19).

Specific examples related to COVID-19 are shown in the column below.

[Enquiries (about contact points, procedures, etc.)]

### *Case resolved by AEB itself*

#### Enquiry

Our sales dropped by half due to COVID-19. I want to know the contact point for Rent Support Benefits.

***Case resolved after confirmation by AEB with the authority in charge*****Enquiry**

Due to delays in delivery of equipment, we can't introduce cashless payments in time during the period covered by government subsidies. Is it possible to extend the period?

[Complaints / Requests]

***Case resolved with improvement following AEB's mediation*****Complaint**

I applied for Housing Security Benefits because of difficulties in paying rent. However, my application was declined. I am not convinced by that decision.

>>> As a result of inspections, AEB found that the person may meet the requirements. Following mediations by AEB, the welfare office overturned its decision and approved the person's application.

**Administrative Counselors**

Administrative Counselors are knowledgeable private citizens, serving on a voluntary basis, who are commissioned by the Minister for Internal Affairs and Communications in accordance with the Administrative Counselors Act. The mayors of each municipality nominate candidates with sufficient social credibility as well as understanding of and enthusiasm for improving administrative operations.

The Administrative Counselors provide counseling and give advice to citizens while contacting the relevant public authorities concerned. They also have the authority to express opinions

regarding improvements to administrative operations that they obtain through their activities to the Minister for Internal Affairs and Communications. Since 1961, they have been assigned nationwide as familiar counselors for residents.

The main duties of Administrative Counselors are as follows: (1) to provide counseling by holding regular counseling sessions (i.e., opening a counseling booth on a regular basis at municipal offices, public halls, community centers, etc.) or by going around the assigned local area for counseling (i.e., opening a counseling booth especially for those who live in remote areas); (2) to hold roundtable meetings with local people and bodies

(e.g., community associations, women's associations, business and industry associations, or social welfare organizations) to spread awareness of the Administrative Counseling System; and (3) to offer on-demand lectures on the relationship between public administration and individuals' everyday lives as well as on the mechanism of the Administrative Counseling System (i.e., giving lectures to students in social studies classes at elementary, junior high, or high schools to deepen their understanding).

Currently, about 5,000 Administrative Counselors are assigned to each city, special ward, town, and village. The average age of the counselors is 68 years old, and the percentage of women is 35%. Counselors are

commissioned for a period of two years, which can be renewed; 52.2% of counselors have served for five years or less, compared to 9.6% for 20 years or more. They come from diverse occupations and backgrounds such as unemployed or self-employed persons, corporate officers, professional/technical workers (e.g., administrative scriveners or lawyers), and commissioned public employees, but many of them are retired prefectural or municipal public servants or teachers (as of July 1, 2021).

At counseling booths and so on, Administrative Counselors accept consultations from residents with problems that relate closely to their everyday lives. Some examples handled by Administrative Counselors are shown as follows.

[Enquiries (about contact points, procedures, etc.)]

***Case resolved by providing information***

**Enquiry**

I've enrolled in the social insurance systems for salaried workers (Employees' Health Insurance). What should I do when I am charged for the National Health Insurance (NHI) as well?

>>> An administrative counselor provided information on the procedure for withdrawing from the NHI.

[Complaints / Requests]

*Case resolved with improvement through action taken by the authority in charge*

#### Complaint

Overgrown trees are obstructing the school road.

>>> Following notification by the administrative counselor who received the above complaint, the road administrator immediately cut the trees.

#### Request

There is a mailbox in front of a closed store. It should be moved to somewhere a lot of people gather.

>>> Following notification by the administrative counselor who received the above request, the mailbox was relocated to a space in front of a major supermarket.

## Administrative Grievance Resolution Promotion Council (AGRPC)

The AGRPC was established in 1987 as a council of the Minister for Internal Affairs and Communications to reflect the opinions of private experts in

the processing of complaints lodged to the MIC.

The Council consists of seven members, including lawyers, university professors, and journalists, and meets approximately four times a year.

The following is an example in which the AEB provided mediation in line with the opinions of the AGRPC.

### *Self-disposal of National Health Insurance (NHI) cards<sup>7</sup>*

#### Complaint

Every year when our NHI cards are renewed, we have to go to the city office to return the expired one. I wonder why we are not allowed to dispose of it ourselves, instead of returning it to the authority.

<sup>7</sup> [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000783026.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000783026.pdf)

### Outcome (improvement)

In the line with the opinions of the AGRPC, the AEB provided the Ministry of Health, Labour, and Welfare (MHLW) with the following mediations:

- (1) Amend the provisions of relevant laws and regulations to enable people to dispose of their expired NHI cards by themselves.
- (2) Immediately after the measures for (1) are taken, inform the people and authorities concerned, namely, the insured as well as the relevant prefectural and municipal departments.

>>> Following this mediations by the AEB, the MHLW amended the ministerial ordinance and notified stakeholders.

## Features, Part 1

### “Triple” mechanism

The first feature of the Administrative Counseling System is its mechanism for broadly accepting complaints and encouraging improvements in response to each case by working together with Administrative Counselors, the AEB, and the AGRPC. Administrative Counselors provide counseling at a place close to citizens and, where necessary, contact the public authorities concerned. The AEB supports each Administrative Counselor while directly accepting complaints and provides mediation to government authorities as it may consider necessary. The AGRPC considers cases where it is deemed appropriate

to revise administrative systems or operations at the national level. Then, following the results of that consideration, the AEB provides mediation to government authorities.

Internationally, grievance systems are generally managed by an “ombudsman” institution within the parliament that has been ensured its independence as well as third-party status. Meanwhile, the Japanese system could be called an “administrative model” as it is operated mainly by national administrative organs. However, no country other than Japan has a nationwide network of civilians, that is, Administrative Counselors, and it can be said that this is a unique mechanism that has developed to reflect the actual situation in Japan. With this so-called

“triple” function of Administrative Counselors, the AEB, and the AGRPC for grievances and administrative improvements, the Administrative Counseling System is internationally appreciated as a Japanese-style ombudsman system.

With such a background of international appreciation, Japan joined the International Ombudsman Institution in 1994 and the Asian Ombudsman Association in 1996 as one of its founding members. Furthermore, Japan has promoted bilateral exchanges with other Asian countries, such as by signing a Memorandum of Cooperation with the Ombudsman of the Kingdom of Thailand in 2018.<sup>8</sup>

## Features, Part 2

### Simple procedures

The second feature of the Administrative Counseling System is “simple procedures”. There is no designated format to lodge a complaint with the Administrative Counseling System, so users can choose their preferred method, whether in writing or orally. In addition, various methods

such as in person, by phone (i.e., by calling a nationwide number named the “Emergency Administrative Grievance Number #110” or the direct number of each administrative counseling center), by fax or letter, and online are available. In FY2020, 42% complaints were lodged by phone with the “Emergency Administrative Grievance Number #110”, compared to 18.5% online, 16.2% by phone with a number other than #110, and 3.4% in-person.

Generally, counseling is accepted in Japanese. However, since FY2019, the AEB has also been accepting emails in English, and as a result, the number of foreign users is increasing (224 cases received in FY2020).

Moreover, in recent years, from the perspective of promoting digitalization, the AEB has started working on a trial of online counseling, which is an electronic means of communicating with a complainant by using a video-conferencing system. Online counseling is also effective in preventing COVID-19 infections as well as ensuring accessibility for areas with limited transportation such as remote islands.

---

<sup>8</sup> We appreciate the warm message of congratulations from Mr. Somsak SUWANSUJARIT, Chief Ombudsman of Thailand, upon the publication of a book commemorating the 60<sup>th</sup> anniversary of the establishment of the Japanese system of Administrative Counselors in 2022.



## **Regardless of the matter**

The Administrative Counseling System is supposed to accept complaints “regardless of the matter”, while other ministries accept only those about matters within their jurisdiction. Such an extraordinary role is only allowed by administrative counseling. As a result, it can handle even complaints involving multiple ministries or cases where complainants do not know whom to contact regarding their problems. The Act for Establishment of the MIC actually empowers the AEB to provide mediation only about matters related to national governmental authorities. However, many people cannot clearly determine whether or not their problems concern such authorities. Therefore, administrative counseling opens the door and listens to all cases received, including those about local governmental administration or civil affairs. Moreover, even if it turns out that a case does not concern national governmental authorities, the AEB will undertake it to collect and provide relevant information whenever possible in order to enable complainants to reach the authority in charge, instead of shutting the door immediately or leaving the person behind without telling them whom to contact.

## **Free of charge and strict confidentiality**

Administrative counseling is handled free of charge and with strict confidentiality so that anyone with a problem can use the system without anxiety.

## **Features, Part 3**

### **Response from a citizen’s perspective**

The third feature of the Administrative Counseling System is the uniqueness of the system of Administrative Counselors. It places importance on responding “from a citizen’s perspective”. Administrative Counselors are private citizens from a wide variety of backgrounds, but they have one thing in common: understanding of and enthusiasm for administrative improvement. In fact, many counselors say that it is important for them to be close to individual citizens and listen to them with a sympathetic perspective. Many of the people who come for administrative counseling are those who do not know where to seek advice, couldn’t understand the explanation provided by other consultation counters, or understood the explanation itself but feel dissatisfied with the decision-making. In such cases, what these people are

looking for is, first of all, someone who will sort out the situation and come up with a solution together with them. Needless to say, specialized knowledge is required for administrative counseling. However, Administrative Counselors are characterized by an attitude of putting themselves in the shoes of individual citizens, and we believe this to be their greatest strength.

### **A bridge between citizens and government**

After listening to the voices of citizens with a sympathetic perspective, Administrative Counselors consider the positions of each relevant public authority. Some may be obvious from publicly available materials, while others may not be evident without asking the department in charge about actual individual operations. In the latter case, a counselor may visit the department to talk in person and, where necessary, even accompany the complainant. In such cases, the counselor, being a resident of the local area, will have some knowledge so that he/she can contribute to facilitating smooth communication between the complainant and public authorities. This feature of Administrative Counselors is often described as being

a “bridge between citizens and government.”

### **Concurrent service on various other committees**

Administrative Counselors often concurrently serve on other public committees. In Japan, there are various public committees nationwide including Administrative Counselors, collectively referred to as “administrative volunteers”, such as the approximately 230,000 Commissioned Child Welfare Volunteers (those who provide consultation from the standpoint of residents, offer necessary assistance, and work to promote social welfare) appointed nationwide by the Minister of Health, Labor, and Welfare; the approximately 47,000 Volunteer Probation Officers (those who support the rehabilitation of people who have committed crimes or delinquencies in the community) commissioned by the Minister of Justice; and the approximately 21,000 Human Rights Volunteers (those who provide human rights counseling and promote universal respect for human rights) commissioned by the Minister of Justice. In addition, some municipalities have their own counselors, and some municipal Social Welfare Councils may

assign their own counselors for particular concerns. Many administrative volunteers hold more than one role, which increases the burden of their duties. However, from citizens' point of view, it brings the benefit of allowing them to receive one-stop consultation services.

### **Submission of opinions to the Minister for Internal Affairs and Communications**

Among the administrative volunteers commissioned by government authorities, only Administrative Counselors are

legally authorized to express their opinions to the Minister for Internal Affairs and Communications under the Administrative Counselors Act. In FY2020, approximately 200 opinions were submitted. Occasionally, the AEB proposes considerations for improvement to the relevant ministries based on an opinion, and some cases can result in improvements to the situation.

The following example illustrates an outcome arising from an Administrative Counselor's opinion.

#### *Unification of the periods for Early Voting<sup>9</sup>*

##### Opinion

The votes for the Lower House general election and national review of Supreme Court justices are supposed to be conducted on the same day. However, there is a period during which it is not possible to vote on the same day due to the difference in length of early voting periods between the two systems.

I believe that the early voting periods should be unified to improve public convenience.

##### Outcome (improvement)

In the line with the opinion of the AGRPC, the AEB provided mediation to the Election Department in the Local Administration Bureau of the MIC.

>>> Following the mediation by the AEB, the law was amended, and from the October 2017 election, the length of both periods was unified.

<sup>9</sup> [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000355110.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000355110.pdf)

## Empowerment of residents

In the system of Administrative Counselors, empowerment of residents is not directly envisioned as one of the roles of individual counselors.

However, in some cases, the actions of counselors are deemed to have contributed to empowering residents and, eventually, promoting residents' autonomy.<sup>10</sup>

### *Installation of Rotating Blue Flashing Beacons*

#### Background

In March 2003, the Community Development Promotion Committee, established by residents of Yokkaichi City, started voluntary crime prevention patrols. Initially, patrols were carried out on foot. However, privately owned vehicles came to be used, and these were equipped with a rotating blue flashing beacon to prevent them from being perceived as suspicious vehicles.

In January 2004, the blue flashing beacon was found to conflict with the Road Transport Vehicle Law and banned from use by the Mie Prefectural Police. The Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism (MLIT), which has jurisdiction over the law, also supported the police's decision.

The City and its residents, dissatisfied with the authority's decision, started a movement to call for review of the legal regulations.

#### Opinion

In May 2004, an Administrative Counselor submitted an opinion to the Minister, reflecting the views of the residents.

#### Outcome (improvement)

The opinion was incorporated into the MIC's Action Plan, which was submitted to the Council on Economic and Fiscal Policy. Accordingly, the MIC discussed the matter with the MLIT and the National Police Agency (NPA).

>>> After implementing the public comment process in September 2004, the MLIT announced the relaxation of the legal regulations, enforced from December of that year.

<sup>10</sup> YAMAYA Kiyohide, "Public Sector Governance and the Ombudsman" Chapter 7: "Multifaceted Role of Administrative Counselors" (KOYO SHOBO Corporation, 2019)

The counselor who submitted the above opinion was not assigned to Yokkaichi City but the neighboring Inabe City and had not even participated in the movement, meaning that the counselor did not take such an action for his or her own benefit. However, it is believed that the counselor performed his or her duties from a certain objective standpoint while being a member of the local community and thereby achieved a positive outcome that contributed to residents' autonomy.

## Features, Part 4:

### **Relationship with other functions of the AEB** **Inspectional function of the AEB**

Besides administrative counseling, the AEB has an inspectional function to encourage improvements in administrative systems and operations nationwide. In accordance with the Act for Establishment of the MIC, this function is to inspect the implementation status of administrative operations and make recommendations for improvements (about ten themes per year). Individual inspections are carried out by staff members, and recommendations for improvements are made based

on the results. Themes for inspection are carefully selected by considering the opinions of the people through administrative counseling, the opinions of local governments, and major issues in national politics. The following is an example of an inspection arising from administrative counseling.

## Conclusion

The Administrative Counseling System has developed independently with various features as a Japanese-style ombudsman system. The system of Administrative Counselors, the core of the Administrative Counseling System, marked its 60th anniversary in 2021. The Kishida Cabinet formed in the autumn of 2021 has placed emphasis on listening to the voices of citizens, and accordingly, the importance of administrative counseling is increasing. Going forward, administrative counseling will need to consider contemporary issues facing Japanese society such as underpopulation, aging, internationalization, and digitization. It will also need to respond to the COVID-19 pandemic as well as frequent natural disasters.

Individual ombudsman systems are greatly affected by the governance struc-

ture as well as socioeconomic conditions of their respective countries and regions, and it goes without saying that the system of one country cannot be applied as-is in another country. However, since we face common international issues such as the spread of COVID-19, and the December 2020 resolution of the United

Nations General Assembly (UNGA) has reaffirmed the significance of the role of ombudsmen, we would be delighted if the various features of Japan's Administrative Counseling System could serve as a useful reference for the operation of ombudsman systems in other countries. □

## โครงสร้างของระบบ

### ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง

ประเทศญี่ปุ่นได้มีการจัดตั้งระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง (The Administrative Counseling System) ขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2498 (ค.ศ. 1955) โดยเป็นผลมาจากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร (The Act for Establishment of the Ministry of Internal Affairs and Communications) และพระราชบัญญัติว่าด้วยที่ปรึกษาทางปกครอง (The Administrative Counselors Act) ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการจัดตั้งกลไกการรับเรื่องร้องเรียนในทางปกครอง รับฟังความคิดเห็น และรับเรื่องราวคำร้องต่าง ๆ ในทุกเรื่องจากประชาชน พร้อมกับดำเนินการไกล่เกลี่ย เสนอแนะ และประสานไปยังหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ (อาทิ ส่วนราชการ หน่วยงานทางปกครองในส่วนกลาง องค์การมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงาน

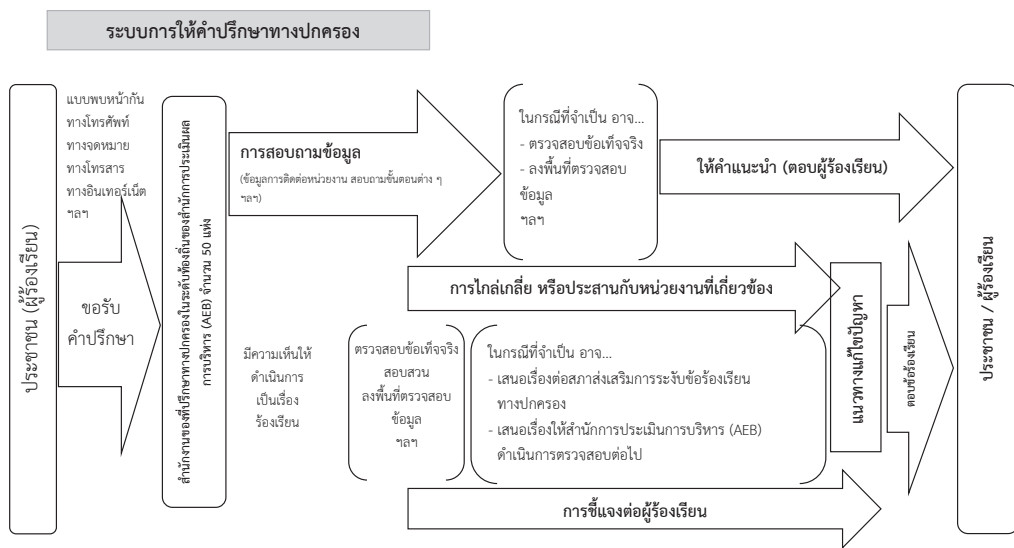
### ของภาครัฐและการปฏิบัติราชการ

ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง เป็นเครือข่ายระดับประเทศ ที่ประกอบด้วย ศูนย์การให้คำปรึกษาทางปกครอง (Administrative Counseling Centers) ซึ่งประจำอยู่ในแต่ละจังหวัด (Prefectures) ศูนย์การให้คำปรึกษาทางปกครองทั่วไป (General Administrative Counseling Centers) เปิดให้บริการเป็นประจำทุกวัน โดยจะตั้งอยู่ตามแหล่งที่ประชาชนสัญจรไปมา เป็นประจำ หรือพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ เช่น จุดให้บริการในห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ใน 17 เมืองทั่วประเทศ ศูนย์การให้คำปรึกษาทางปกครองแบบบูรณาการภายในหนึ่งวัน (One-Day Joint Administrative Counseling Centers) โดยปกติจะจัดขึ้นในช่วงฤดูใบไม้ร่วง ซึ่งเป็นช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมรณรงค์ให้คำปรึกษาทางปกครอง ประจำปี ได้ทำการเปิดศูนย์ในลักษณะนี้ขึ้นจำนวน 113 แห่งในช่วงฤดูใบไม้ร่วงทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา และเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง (Administrative

Counsellors) ซึ่งได้แก่ ประชาชนอาสาสมัครทั่วประเทศ จำนวนกว่า 5,000 คน ประชาชนสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายข้างต้นนี้ โดยการเข้าพบกับเจ้าหน้าที่ หรือติดต่อทางโทรศัพท์ นำส่งจดหมาย โทรสาร หรือผ่านทางช่องทางออนไลน์ จากนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้วก็จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ลงพื้นที่ หรือสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วจะมีการแจ้งและไกล่เกลี่ยเพื่อให้มีการปรับปรุง

แก้ไขการบริหารจัดการให้ดีขึ้นและรายงานผลการดำเนินการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

ในบางกรณีหากมีความจำเป็นจะมีการส่งเรื่องไปยังสภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง (The Administrative Grievance Resolution Promotion Council: AGRPC) เพื่อผลักดันให้สำนักประเมินการบริหาร (Administrative Evaluation Bureau) ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐในเรื่องดังกล่าวต่อไป



ภาพที่ 1: กระบวนการให้คำปรึกษาทางปกครอง

## จำนวนเรื่องร้องเรียน/กรณีตัวอย่าง

นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 (ค.ศ. 2020) ถึง 31 มีนาคม 2564 (ค.ศ. 2021) อีกนัยหนึ่ง คือ ปังบประมาณ พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) ตามระบบราชการของประเทศญี่ปุ่น (มีการยื่นเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 119,116 ราย

จำแนกได้เป็น เรื่องที่ยื่นต่อศูนย์การให้คำปรึกษาทางปกครอง จำนวน 74,158 เรื่อง (ร้อยละ 62.3) เรื่องที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง จำนวน 44,958 เรื่อง (ร้อยละ 37.7) จากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับไว้แบ่งได้เป็น กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน หรือคำร้องขอ จำนวน 34,477 เรื่อง (ร้อยละ 28.9) กรณี

การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ในส่วนกลาง/ระดับชาติ จำนวน 22,711 เรื่อง (ร้อยละ 19.1) กรณีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 42,041 เรื่อง (ร้อยละ 35.3) และกรณีเกี่ยวกับกิจการของพลเรือน จำนวน 19,887 เรื่อง (ร้อยละ 20.8)

ในบรรดาเรื่องที่ศูนย์การให้คำปรึกษาด้านการบริหารได้รับ พบว่า เรื่องส่วนใหญ่มาจากเขตพื้นที่เมืองใหญ่หรือมหานคร เช่น จังหวัดโอซากะ กรุงโตเกียว จังหวัดไอจิ จังหวัดฟูกูโอกะ และจังหวัดไซตามะ

หากพิจารณาในมิติทางการบริหาร พบว่า ในจำนวนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ ในส่วนกลาง/ระดับชาติ ส่วนใหญ่มีประเด็นเรื่องการได้รับสวัสดิการ (ด้านบริการสุขภาพ และ

บริการการแพทย์/เภสัชกรรม) สวัสดิการสังคม การจดทะเบียน ทะเบียนครอบครัว/สัญชาติ การจ้างงาน/แรงงาน ระบบราชการและการให้บริการของรัฐ ในขณะเดียวกัน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกรณีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม ระบบราชการ และการให้บริการของหน่วยงาน สิ่งแวดล้อม ที่มั่นคงปลอดภัย สวัสดิการ และถนน

ในปีงบประมาณ ค.ศ. 2020 เรื่องที่ได้รับจำนวนมากเป็นเรื่องที่มีประเด็นเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ตัวอย่างเรื่องที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

[กรณีการสอบถามข้อมูล (การติดต่อหน่วยงาน สอบถามขั้นตอนต่าง ๆ ฯลฯ)]

### **เรื่องที่สำนักงานประเมินการบริหาร (AEB) สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยทันที**

#### **กรณีการสอบถามข้อมูล**

กรณีมีข้อสอบถามจากการที่ยอดขายของผู้สอบถามลดลงครั้งหนึ่ง เนื่องด้วยผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงประสงค์จะทราบข้อมูลการติดต่อเพื่อขอรับการสงเคราะห์ ความช่วยเหลือทางการเงินจากรัฐ

**เรื่องที่ได้รับการแก้ไขปัญหา หลังจากสำนักงานประเมินการบริหาร (AEB) พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของ AEB**

#### **กรณีการสอบถามข้อมูล**

กรณีผู้สอบถามประสบปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบอุปกรณ์ต่าง ๆ จึงทำให้ไม่สามารถให้บริการรับชำระเงินในรูปแบบไร้เงินสด (Cashless payment) ได้ในช่วงระยะเวลาที่รัฐบาลดำเนินมาตรการให้เงินอุดหนุน จึงขอสอบถามถึงความเป็นไปได้ในการขยายระยะเวลาของมาตรการของรัฐบาลออกไป



[กรณีเรื่องร้องเรียน / คำร้องขอ]

## เรื่องที่มีการแก้ไขปรับปรุง หลังจากที่สำนักงานการประเมินการบริหาร (AEB) เข้าดำเนินการไต่ถามไถ่

### กรณีเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องขอรับสวัสดิการที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีปัญหาในการจ่ายค่าเช่าบ้าน แต่คำร้องดังกล่าวถูกปฏิเสธ ซึ่งผู้ร้องเรียนยังคงมีข้อสงสัยในผลการพิจารณาคำร้องจากการตรวจสอบ สำนักงานการประเมินการบริหาร พบว่า ผู้ร้องเรียนอาจมีคุณสมบัติเข้าข่ายตามข้อกำหนด ซึ่งหลังจากที่สำนักงานการประเมินการบริหาร ดำเนินการไต่ถามไถ่แล้วหน่วยงานด้านสวัสดิการดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงคำตัดสินและอนุมัติคำร้องของผู้ร้องเรียนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง

เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง ได้แก่ พลเมืองจากภาคเอกชนที่มีความรู้ ทำหน้าที่ให้บริการด้วยความสมัครใจปฏิบัติงานโดยได้รับมอบหมายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติว่าด้วยที่ปรึกษาทางปกครอง (The Administrative Counselors Act) มีที่มาจากการเสนอชื่อโดยนายกเทศมนตรีของเทศบาลจากรายชื่อผู้สมัครที่มีความน่าเชื่อถือในสังคม เป็นผู้มีความเข้าใจ และมีความสนใจมุ่งมั่นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐและการปฏิบัติราชการให้ดียิ่งขึ้น

เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง ทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และสามารถ

แสดงความเห็นเชิงเสนอแนะจากประสบการณ์ในการทำหน้าที่ไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร เพื่อให้มีการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐและการปฏิบัติราชการ บรรดาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครเหล่านี้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาคนสนิทให้แก่พลเมืองชาวญี่ปุ่นทั่วประเทศมาเป็นเวลานาน นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2504 (ค.ศ. 1961) เป็นต้นมา

หน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองมีดังนี้: (1) ให้คำปรึกษาโดยจัดให้มีกิจกรรมการให้คำปรึกษาเป็นประจำ (เช่น การเปิดจุดบริการให้คำปรึกษาประจำที่สำนักงานเทศบาล ศูนย์ประชุมของเมือง ศูนย์ชุมชน ศาลาประชาคม ฯลฯ) หรือโดยการสัญจรไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดเพื่อให้คำปรึกษาในพื้นที่ (เช่น การออกให้บริการตั้งจุดเพื่อให้คำปรึกษาเป็นการเฉพาะสำหรับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล); (2) จัดการประชุมเจรจาโต้เถียงกับประชาชนและองค์กร

ในพื้นที่ (เช่น สมาคมชุมชน สมาคมสตรี สมาคมธุรกิจและอุตสาหกรรม หรือองค์กรสวัสดิการสังคม) เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง; และ (3) จัดให้มีการบรรยายตามที่มีการร้องขอในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานภาครัฐกับชีวิตประจำวันของประชาชน ตลอดจนกลไกของระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง (เช่น กิจกรรมการบรรยายในคาบเรียนวิชาสังคมศึกษา ให้แก่นักเรียนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ มัธยมศึกษาตอนปลาย เพื่อปลูกฝังความรู้และสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้งให้แก่กลุ่มเด็กและเยาวชน)

ปัจจุบัน มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง ประมาณ 5,000 คน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในแต่ละจังหวัด เขตปกครองพิเศษ เมือง และหมู่บ้าน อายุโดยเฉลี่ยของที่เจ้าหน้าที่อาสาสมัคร คือ

68 ปี มีสัดส่วนของหน้าที่ที่เป็นผู้หญิงอยู่ที่ร้อยละ 35 ได้รับมอบหมายให้ทำงานเป็นเวลาสองปี ซึ่งสามารถต่ออายุได้ ซึ่งในข้อเท็จจริงพบว่า มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่ปฏิบัติงานต่อเนื่องมาจนถึงห้าปี คิดเป็นร้อยละ 52.2 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด และอีกราว ร้อยละ 9.6 ทำงานมานานถึง 20 ปีขึ้นไป เจ้าหน้าที่อาสาสมัครเหล่านี้มาจากอาชีพและภูมิหลังที่หลากหลาย เช่น ผู้ว่างงาน หรือผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พนักงานบริษัท ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคนิค/วิชาชีพ (เช่น ผู้ดูแลระบบ หรือนักกฎหมาย) และเจ้าหน้าที่หรือพนักงานของรัฐ โดยหลายคนเป็นข้าราชการของจังหวัดหรือเทศบาลที่เกษียณอายุแล้ว หรือเป็นครู (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564)

ในกิจกรรมการออกให้บริการให้คำปรึกษา จะมีประชาชนมาขอรับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

[กรณีการสอบถามข้อมูล (การติดต่อหน่วยงาน สอบถามขั้นตอนต่าง ๆ ฯลฯ)]

### เรื่องที่ได้รับการแก้ไขด้วยการให้ข้อมูล

#### กรณีการสอบถามข้อมูล

กรณีนี้ผู้สอบถามว่า ตนได้ลงทะเบียนในระบบประกันสังคมของพนักงานบริษัท (ประกันสุขภาพสำหรับพนักงาน) แต่ยังคงถูกเรียกเก็บเงินจากแผนประกันสุขภาพแห่งชาติ (National Health Insurance) ด้วย

ในกรณีนี้ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขอยกเลิกจากแผนประกันสุขภาพแห่งชาติ

[กรณีเรื่องร้องเรียน/คำร้องขอ]

### เรื่องที่มีการแก้ไขปรับปรุง โดยการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### กรณีเรื่องร้องเรียน

กรณีต้นไม้ที่เติบโตแผ่กิ่งก้านจนกีดขวางถนนของโรงเรียน

หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองได้แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบเขตทางให้มาดำเนินการตัดแต่งต้นไม้ดังกล่าวในทันที

#### กรณีคำร้องขอ

คำร้องขอให้เคลื่อนย้ายตู้ไปรษณีย์ซึ่งตั้งอยู่หน้าร้านค้าที่ได้ปิดกิจการไปแล้ว ไปติดตั้งในพื้นที่ที่มีผู้คนพลุกพล่าน

หลังจากที่ได้รับคำร้องขอดังกล่าวจากประชาชน เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองได้แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และตู้ไปรษณีย์ดังกล่าวได้ถูกย้ายไปติดตั้งบริเวณหน้าซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดใหญ่แห่งหนึ่งแทน

## สภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง (the Administrative Grievance Resolution Promotion Council (AGRPC))

สภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง (AGRPC) ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ. 1987) ในฐานะสภาที่ปรึกษาของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร เพื่อเป็นองค์กรในการสะท้อนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชนในการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนยื่นต่อกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร (MIC)

สภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง ประกอบด้วยสมาชิกจำนวนเจ็ดคน รวมทั้งนายความ อาจารย์มหาวิทยาลัย และนักข่าว และจะดำเนินการประชุมสภาปีละประมาณสี่ครั้ง

กรณีตัวอย่างที่สำนักงานการประเมินการบริหาร (AEB) ได้ดำเนินการใกล้เคียงตามมติของสภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง ได้แก่

## การอนุญาตให้สมาชิกผู้ถือบัตรประกันสุขภาพแห่งชาติสามารถทิ้งบัตรที่หมดอายุได้เอง<sup>11</sup>

### กรณีเรื่องร้องเรียน

ในทุกปี เมื่อประชาชนผู้เป็นสมาชิกแผนประกันสุขภาพแห่งชาติได้มาขอต่ออายุบัตรสมาชิกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จะต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานจังหวัด/เมือง/เทศบาล เพื่อคืนบัตรเดิมที่หมดอายุซึ่งผู้ร้องเรียนมีข้อกังขาว่า เหตุใดผู้ถือบัตรต้องเดินทางเพื่อนำบัตรที่หมดอายุไปคืนที่หน่วยงานของรัฐ โดยไม่สามารถทิ้งบัตรที่หมดอายุแล้วได้ด้วยตัวเอง

### ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (การแก้ไขปรับปรุง)

เพื่อให้เป็นไปตามมติของสภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง สำนักงานการประเมินการบริหาร (AEB) จึงมีข้อเสนอแนะไปยังกระทรวงสาธารณสุข แรงงาน และสวัสดิการ ดังนี้

1. ให้ดำเนินการแก้ไขบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่ออนุญาตให้ประชาชนสามารถทิ้งบัตรสมาชิกแผนประกันสุขภาพแห่งชาติที่หมดอายุแล้วได้เอง และ
2. ทันททีที่ดำเนินการมาตรการตามข้อ (1) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ผู้ประกันตนตามแผนประกันสุขภาพแห่งชาติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดและเทศบาลเพื่อทราบต่อไป

ภายหลังจากที่สำนักงานการประเมินการบริหาร (AEB) ได้มีข้อเสนอแนะดังกล่าวแล้ว กระทรวงสาธารณสุข แรงงาน และสวัสดิการได้ดำเนินการแก้ไขกฎกระทรวงและแจ้งให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบแล้ว

## ลักษณะสำคัญ-ตอนที่หนึ่ง

### กลไก “สามประสาน”

ลักษณะสำคัญประการแรกของระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองคือ กลไกการรับเรื่อง ที่ปราศจากข้อจำกัดและการสนับสนุนให้มีการแก้ไขปรับปรุงของภาครัฐ เพื่อตอบสนองต่อเสียงสะท้อนจากประชาชนผ่านเรื่องร้องเรียนและคำร้องที่ได้รับ โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง สำนักงานการประเมินการบริหาร (AEB)

และสภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง (AGRPC) โดยเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด และช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่จำเป็น ในขณะที่สำนักงานการประเมินการบริหารจะช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองแต่ละคน พร้อมทั้งทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากประชาชน ดำเนินการไกล่เกลี่ยและมีข้อเสนอแนะ

<sup>11</sup> [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000783026.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000783026.pdf)

ต่อส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ในกรณี que เห็นว่ามีความจำเป็น สำหรับสภา ส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทางปกครอง (AGRPC) จะทำหน้าที่พิจารณาเรื่อง que เห็นเป็นการสมควรให้มีการปรับปรุงระบบการบริหาร ภาครัฐหรือการปฏิบัติราชการในส่วนกลางหรือ ในระดับชาติ ซึ่งหลังจากที่ให้มีผลการพิจารณา แล้ว สำนักการประเมินการบริหาร (AEC) จะรับหน้าที่ดำเนินการประสานงานและ ให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐในเรื่องนั้น ต่อไป

ในระดับสากล ระบบการร้องทุกข์มักเป็น หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กร “ผู้ตรวจการ แผ่นดิน” ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐสภา ที่มีความเป็นอิสระและมีความเป็นกลาง แต่ในขณะที่ระบบของประเทศญี่ปุ่น อาจเรียก ได้ว่าเป็น “องค์กรตรวจสอบภายในฝ่ายปกครอง (ฝ่ายบริหาร)” เนื่องจากระบบการดำเนินการ ส่วนใหญ่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานปกครอง ในระดับประเทศ อย่างไรก็ตาม ประเทศญี่ปุ่น มีระบบเครือข่ายภาคพลเรือนอยู่ทั่วประเทศ อันมีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์และไม่ปรากฏ ในประเทศอื่น นั่นคือ “เจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ให้คำปรึกษาทางปกครอง” ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็น กลไกเฉพาะที่พัฒนาขึ้นตามบริบทสังคมการเมือง ที่แท้จริงของประเทศญี่ปุ่น และด้วยระบบ การทำงานในแบบที่เรียกว่า “สามประสาน” ของทั้งเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทาง ปกครอง สำนักการประเมินการบริหาร (AEB)

และสภาส่งเสริมการระงับข้อร้องเรียนทาง ปกครอง (AGRPC) เพื่อบริการจัดการข้อร้องทุกข์ และการปรับปรุงระบบการบริหารงานภาครัฐ ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองจึงเป็น ที่ยอมรับในระดับสากลในฐานะระบบผู้ตรวจการ แผ่นดินแบบญี่ปุ่น (Japanese-styled Ombudsman system)

ด้วยโครงสร้างการทำงานที่ได้รับเสียงชื่นชม ในระดับนานาชาติ ประเทศญี่ปุ่นจึงเข้าร่วม เป็นสมาชิกของสถาบันผู้ตรวจการแผ่นดิน ระหว่างประเทศ (International Ombudsman Institute: IOI) ในปี พ.ศ. 2537 (ค.ศ. 1994) และสมาคมผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งเอเชีย (Asian Ombudsman Association: AOA) ในปี พ.ศ. 2539 (ค.ศ. 1996) ในฐานะ หนึ่งในสมาชิกผู้ก่อตั้ง นอกจากนี้ ประเทศญี่ปุ่น ได้ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความร่วมมือในระดับ ทวิภาคีกับประเทศอื่น ๆ ในเอเชีย ซึ่งรวมถึง การลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ ระดับทวิภาคีกับผู้ตรวจการแผ่นดินแห่ง ราชอาณาจักรไทยในปี พ.ศ. 2561 (ค.ศ. 2018) ด้วย<sup>12</sup>

## ลักษณะสำคัญ-ตอนที่สอง ขั้นตอนอันเรียบง่าย

ลักษณะสำคัญประการที่สองของระบบ การให้คำปรึกษาทางปกครอง คือ “ขั้นตอนอัน เรียบง่าย” การยื่นเรื่องร้องเรียนกับระบบการ ให้คำปรึกษาทางปกครองไม่มีรูปแบบกำหนดไว้

<sup>12</sup> สำนักการประเมินการบริหาร กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร ขอขอบคุณประธานผู้ตรวจการแผ่นดินไทย (นายสมศักดิ์ สุวรรณสุจริต) ที่ได้ส่งสารแสดงความยินดี เพื่อลงพิมพ์ในหนังสือที่ระลึกในโอกาสครบรอบ 60 ปี การก่อตั้งระบบที่ปรึกษา ทางปกครองของประเทศญี่ปุ่น ในปี พ.ศ. 2565 (ค.ศ. 2022)

ดังนั้น ผู้ใช้สามารถเลือกใช้วิธีการใดก็ได้ตามความสะดวกในการร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นการเขียนเป็นหนังสือ หรือร้องเรียนด้วยวาจา นอกจากนี้ ยังมีวิธีการต่าง ๆ เช่น การไปพบเจ้าหน้าที่ เพื่อร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนทางโทรศัพท์ (โดยโทรศัพท์ไปยัง “สายด่วนร้องทุกข์ทางปกครองฉุกเฉิน #110” ทั่วประเทศ หรือจะโทรศัพท์โดยตรงไปยังหมายเลขของศูนย์การให้คำปรึกษาทางปกครองแต่ละแห่ง) ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร หรือการส่งจดหมาย และผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) มีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ “หมายเลขร้องทุกข์ทางปกครองฉุกเฉิน #110” คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42 รองลงมาคือ การร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 18.5 การร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลขอื่นที่มีชื่อหมายเลข #110 ร้อยละ 16.2 และเป็นการร้องเรียนด้วยตนเอง ร้อยละ 3.4

โดยทั่วไป การให้คำปรึกษาจะดำเนินการเป็นภาษาญี่ปุ่น อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) เป็นต้นมา สำนักงานการประเมินการบริหารเริ่มรับเรื่องที่เป็นภาษาอังกฤษทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ มีสัดส่วนเพิ่มสูงขึ้น (กล่าวคือ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากชาวต่างชาติ จำนวน 224 เรื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020))

นอกจากนี้ ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา หากพิจารณาในมิติการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานการประเมินการบริหารได้ดำเนินโครงการให้คำปรึกษา

ผ่านระบบออนไลน์ เป็นโครงการนำร่องโดยใช้วิธีการสื่อสารสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนผ่านระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพหรือ ระบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์นอกจากจะเป็นวิธีการที่ช่วยป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังจะช่วยให้การบริการให้คำปรึกษาสามารถเข้าถึงพื้นที่ที่การคมนาคมเข้าถึงได้ยากด้วย เช่น พื้นที่เกาะที่อยู่ห่างไกล

## ให้บริการในทุกเรื่อง ทุกปัญหา

ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง ยอมรับการร้องเรียนในทุกเรื่องอย่างกว้างขวาง “โดยไม่คำนึงว่าเป็นการร้องเรียนในเรื่องใด” ในขณะที่กระทรวงต่าง ๆ จะยอมรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะที่มีประเด็นที่อยู่ในเขตอำนาจของตนเท่านั้น การมีบทบาทที่เปิดกว้างดังกล่าวนี้ มีได้เฉพาะในการให้คำปรึกษาทางปกครองเท่านั้น เพื่อให้สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของกระทรวงต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย รวมถึงกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ทราบว่าต้องติดต่อกับหน่วยงานใดในการแก้ไขปัญหาของพวกเขา พระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงกิจการภายใน และการสื่อสารได้บัญญัติให้อำนาจแก่สำนักงานการประเมินการบริหาร ในการใกล้ชิด และมีข้อเสนอแนะเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐเท่านั้น อย่างไรก็ตาม พบว่า มีผู้ร้องเรียนจำนวนมากไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นความรับผิดชอบหรือมีความเกี่ยวข้องกับ

หน่วยงานใด หรือไม่ ดังนั้น ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองจึงเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถยื่นเรื่องได้อย่างกว้างขวางในทุกกรณี ซึ่งยังรวมไปถึงเรื่องเกี่ยวกับการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแม้แต่กิจการพลเรือน ยิ่งไปกว่านั้น ถึงแม้จะพบว่าเรื่องที่ร้องเรียนจะเรื่องที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ แต่สำนักการประเมินการบริหารก็จะดำเนินการช่วยเหลือในการแสวงหาข้อมูลให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดในทุกครั้ง เพื่อให้บุคคลผู้นั้นสามารถเข้าถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยจะไม่ปฏิเสธ หรือบอกปิดความช่วยเหลือโดยอ้างเหตุผลของหน้าที่ความรับผิดชอบในทันที แล้วทิ้งผู้นั้นไว้กับปัญหา โดยที่ไม่ทราบว่าจะต้องติดต่อกับใคร หรือหน่วยงานใดต่อไป

## บริการฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย และมุ่งรักษาความลับอย่างเข้มงวด

ประชาชนสามารถเข้ารับบริการให้คำปรึกษาทางปกครองได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยระบบมีการรักษาความลับอย่างเข้มงวด เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการที่มีปัญหาสามารถใช้บริการได้ โดยปราศจากความกังวลใจใด ๆ

## ลักษณะสำคัญ-ตอนที่สาม

### ให้การตอบสนองจากความเห็นในมุมมองของประชาชน

ลักษณะสำคัญประการที่สามของระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองของประเทศญี่ปุ่นคือ เอกลักษณะอันโดดเด่นเฉพาะตัวของระบบ

การทำงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองที่มุ่งให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความคิดเห็นและมุมมองของประชาชน ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครล้วนมาจากประชาชนในภาคพลเมืองที่มีภูมิหลังและประสบการณ์ที่หลากหลาย แต่สิ่งหนึ่งที่เจ้าหน้าที่อาสาสมัครทุกคนมีร่วมกันก็คือ ความเข้าใจและความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงานภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่อาสาสมัครทั้งหลายจึงเห็นความสำคัญในการเข้าถึงประชาชนแต่ละคนอย่างใกล้ชิดเพื่อรับฟังความเห็นจากมุมมองของพวกเขาด้วยความตั้งใจ ซึ่งพบว่า มีประชาชนจำนวนมากที่มาขอรับคำปรึกษาในทางปกครองจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร เป็นผู้ที่ไม่ทราบเลยว่าจะไปติดต่อขอคำแนะนำได้จากที่ใด ไปติดต่อขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ตามเคาน์เตอร์อื่นมาก่อนแล้วแต่ยังไม่เข้าใจหรือเข้าใจในคำชี้แจงแล้วแต่ยังคงติดใจในการตัดสินใจของหน่วยงานที่เกิดขึ้น ในกรณีทั้งหลายเหล่านี้ สิ่งที่ประชาชนกลุ่มนี้กำลังมองหาเป็นอย่างแรก คือ ใครสักคนที่เข้าใจความเป็นไปในปัญหา แยกแยะได้ว่าเกิดอะไรขึ้น และช่วยคิดหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกับพวกเขาได้ ดังนั้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า เจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่จะปฏิบัติงานในบทบาทนี้จำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะทาง และจะต้องเป็นผู้มีใจเปิดกว้าง รับฟังอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเชื่อได้ว่าคุณลักษณะเหล่านี้เป็นจุดแข็งที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง



## คนกลางผู้เชื่อมสัมพันธระหว่างรัฐ กับประชาชน

หลังจากที่ได้รับฟังความเห็นจากประชาชนด้วยความเข้าใจแล้ว เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองจะพิจารณาเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไป หน่วยงานบางแห่งสืบค้นได้ไม่ยากเพราะมีข้อมูลประจักษ์ชัดตามสื่อต่าง ๆ หน่วยงานบางแห่ง อาจยังไม่เป็นที่รู้จักมากเท่าที่ควร ซึ่งในกรณีอย่างหลังนี้ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครอาจจะติดต่อหน่วยงานเพื่อขอเข้าพบพูดคุยกับเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะ และในกรณีที่มีความจำเป็นอาจนำผู้ร้องเรียนเดินทางมาพบเพื่อร่วมสนทนาด้วย กรณีในลักษณะนี้ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครมักเป็นประชาชนคนในพื้นที่ ที่มีข้อมูลความรู้เพียงพอที่จะช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการเจรจาในบรรยากาศที่ราบรื่นและเป็นมิตรระหว่างผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงมีผู้เปรียบเทียบการทำงานในลักษณะนี้ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองว่าเสมือนเป็น “สะพานเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน”

## ทำงานไปพร้อมกับ การเป็นคณะกรรมการชุดอื่น ๆ

ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองยังทำหน้าที่เป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดอื่น ๆ ของรัฐด้วย ในประเทศญี่ปุ่น มีการตั้งคณะกรรมการของรัฐ

หลายแห่งทั่วประเทศ รวมถึงการเป็นเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง หรือที่เรียกรวมกันว่า “อาสาสมัครฝ่ายปกครอง (Administrative Volunteers)” อาทิวอาสาสมัครสวัสดิการเด็ก ที่มีจำนวนราว 230,000 คน (ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเพื่อสะท้อนมุมมองของประชาชนในพื้นที่ให้ความช่วยเหลือที่จำเป็น และทำงานส่งเสริมสวัสดิการสังคม) ได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข แรงงาน และสวัสดิการ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครคุมประพฤติจำนวนราว 47,000 คน (ทำหน้าที่ช่วยเหลือและสนับสนุนการฟื้นฟูและพัฒนาผู้ต้องโทษจากการก่ออาชญากรรมหรือกระทำความผิดในชุมชน) ซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม และอาสาสมัครสิทธิมนุษยชน จำนวนราว 21,000 คน (ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสิทธิมนุษยชนและส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนในระดับสากล) ได้รับมอบหมายหน้าที่จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม นอกจากนี้ เทศบาลบางแห่งได้มีการตั้งระบบผู้ให้คำปรึกษาขึ้นเป็นของตนเอง และสภาสวัสดิการสังคมของเทศบาลบางแห่งอาจมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาของตนเองให้ดำเนินการกิจเฉพาะเรื่องที่มีความจำเป็นด้วยเหตุเหล่านี้ จึงทำให้เจ้าหน้าที่อาสาสมัครฝ่ายปกครองหนึ่งคนมีบทบาทหน้าที่ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ในแง่มุมมองของประชาชน สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนได้รับบริการการให้คำปรึกษาได้แบบครบวงจร



## การเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร

ในบรรดาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครฝ่ายปกครองที่ได้รับมอบหมายหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐ มีเพียงเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้สามารถแสดงความคิดเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารได้ตามที่พระราชบัญญัติว่าด้วยที่ปรึกษาทางปกครองบัญญัติให้อำนาจไว้ ทั้งนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) มีกรณีการเสนอความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครจำนวน 200 เรื่อง เสนอไปยังรัฐมนตรี และในบางกรณี สำนักการประเมินการบริหารจะตั้งประเด็นและเสนอข้อพิจารณาเพื่อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกระทรวงที่เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นดังกล่าวด้วย ซึ่งที่ผ่านมาการดำเนินการในบางกรณีประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงไปในทางที่ดีขึ้น

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นภาพสะท้อนความสำเร็จจากการเสนอความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง

### กรณีการรวมช่วงเวลาการเลือกตั้งล่วงหน้าเข้าไว้ด้วยกัน<sup>13</sup>

#### ความคิดเห็น

สืบเนื่องจากการออกเสียงลงคะแนนเสียงในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Lower house) เป็นการทั่วไป และการออกเสียงประชามติของประชาชนเพื่อให้การรับรองหัวหน้าและผู้พิพากษาศาลสูงสุด (Supreme court) ของญี่ปุ่น ซึ่งสมควรจะจัดขึ้นในวันเดียวกันนั้น กลับมีบางช่วงเวลาที่ทำให้ประชาชนไม่สามารถออกเสียงลงคะแนนได้ในวันเดียวกัน เนื่องจากมีการกำหนดระยะเวลาการเลือกตั้งล่วงหน้าในทั้งสองกิจกรรมไว้แตกต่างกัน

ผู้ร้องเรียนเห็นว่า ควรกำหนดระยะเวลาการเลือกตั้งล่วงหน้าของทั้งสองกิจกรรมนี้ให้เป็นช่วงเวลาเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (การแก้ไขปรับปรุง)

สำนักการประเมินการบริหารจึงได้มีข้อเสนอแนะตามความเห็นของสภาส่งเสริมการรับข้อร้องเรียนทางปกครอง เสนอไปยังแผนกการเลือกตั้ง สำนักการบริหารงานท้องถิ่น ในสังกัดกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร

ต่อมาในเดือนตุลาคม ปีพ.ศ. 2560 (ค.ศ. 2017) ได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดระยะเวลาการออกเสียงลงคะแนนในทั้งสองกิจกรรมเป็นช่วงเวลาเดียวกันตามข้อเสนอแนะของสำนักการประเมินการบริหาร

<sup>13</sup> [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000355110.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000355110.pdf)

## การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ประชาชน

ในระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง แม้ว่าการให้อำนาจแก่ประชาชนจะมีได้ เป็นหน้าที่โดยตรงของเจ้าหน้าที่อสาสมัคร

ให้คำปรึกษาทางปกครองแต่ละคน แต่ในบางกรณี เจ้าหน้าที่อสาสมัครก็ได้มีส่วนช่วย ในการสร้างความเข้มแข็งและให้อำนาจ แก่ประชาชน จนกล่าวได้ว่าเป็นการส่งเสริม เสรีภาพในการปกครองตัวเอง<sup>14</sup>

### กรณีการติดตั้งไฟสัญญาณวับวาบแสงน้ำเงิน

#### ความเป็นมา

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2546 (ค.ศ. 2003) คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาชุมชน ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยประชาชนชาวเมืองยokkaichi (Yokkaichi city) ได้ริเริ่มโครงการอสาสมัครลาดตระเวนเพื่อป้องกันอาชญากรรม ในระยะแรกเป็นการเดินเท้าเพื่อออกตรวจพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ได้มีการนำยานพาหนะของเอกชนมาใช้ลาดตระเวน และมีการติดตั้งไฟสัญญาณวับวาบแสงน้ำเงินที่ตัวรถ เพื่อมิให้ถูกมองว่าเป็นยานพาหนะที่น่าสงสัย

ต่อมา ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2547 (ค.ศ. 2004) พบว่า การใช้ไฟสัญญาณวับวาบแสงน้ำเงินขัดต่อกฎหมายว่าด้วยยานพาหนะขนส่งทางบก และตำรวจประจำจังหวัดมิเอะ จึงสั่งห้ามใช้ไฟสัญญาณดังกล่าวและกระทรวงที่ดิน โครงสร้างพื้นฐาน การขนส่ง และการท่องเที่ยว (MLIT) ซึ่งเป็นผู้รักษาการตามกฎหมายฉบับดังกล่าว ก็มีทำให้การสนับสนุน คำสั่งการของตำรวจเช่นกัน

ในทางตรงข้าม เมืองยokkaichi และประชาชนชาวเมืองกลับไม่เห็นด้วยและแสดงความไม่พอใจกับคำสั่งดังกล่าว และเริ่มออกมาเคลื่อนไหวเรียกร้องให้มีการทบทวนกฎหมาย

#### ความคิดเห็น

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2547 (ค.ศ. 2004) เจ้าหน้าที่อสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองคนหนึ่งได้เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรี โดยสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนชาวเมืองยokkaichi

<sup>14</sup> YAMAYA Kiyohide, “Public Sector Governance and the Ombudsman” Chapter 7: “Multifaceted Role of Administrative Counselors” (KOYO SHOBO Corporation, 2019)

### ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (การแก้ไขปรับปรุง)

ความคิดเห็นของประชาชนถูกรวมเข้าไว้ในแผนปฏิบัติการของกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร และเสนอต่อไปยังสภานโยบายเศรษฐกิจการคลัง (Council on Economic and Fiscal Policy) ซึ่งกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสารได้หารือเรื่องที่เกิดขึ้นนี้กับกระทรวงที่ดิน โครงสร้างพื้นฐาน การขนส่ง และการท่องเที่ยว และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (NPA)

หลังจากที่ได้ดำเนินการกระบวนการประชาพิจารณ์ ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2547 (ค.ศ. 2004) กระทรวงที่ดิน โครงสร้างพื้นฐาน การขนส่ง และการท่องเที่ยว จึงตัดสินใจออกประกาศการผ่อนคลายข้อบังคับทางกฎหมาย ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนธันวาคมของปีนั้น

ในข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครองคนที่เสนอความเห็นไปยังรัฐมนตรีนั้น มิได้มีหน้าที่ประจำอยู่ ณ เมืองยูกะอิชิ แต่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเมืองอิโนะบะ (Inabe city) ที่อยู่ใกล้เคียงกัน และไม่ได้เข้าร่วมในการเคลื่อนไหวเรียกร้องแต่อย่างใด ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินการของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครผู้นี้ มิได้ทำไปเพื่อประโยชน์ของตัวเอง แต่เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นสมาชิกของชุมชนท้องถิ่นคนหนึ่งด้วยความเชื่อมั่นในจุดยืนที่มีเป้าหมายแน่วแน่ และสามารถบรรลุผลสำเร็จที่ดีที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนสามารถกำหนดวิถีในการดำรงชีวิตของตนเองได้

### ลักษณะสำคัญ-ตอนที่สี่

#### หน้าที่ตรวจสอบของสำนักงานประเมินการบริหาร (AEB)

นอกจากหน้าที่การให้คำปรึกษาทางปกครองแล้ว สำนักงานประเมินการบริหาร

(AEB) ยังมีหน้าที่ในการตรวจสอบ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐและการปฏิบัติราชการทั่วประเทศตามพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร หน้าที่ในส่วนนี้ คือ การตรวจสอบสถานะในทางปฏิบัติของการปฏิบัติราชการทางปกครองและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา (ประมาณ 10 ประเด็น ต่อปี) การตรวจสอบการปฏิบัติงานของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นรายบุคคลจะดำเนินการโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประเมินการบริหาร และจะรวบรวมข้อมูลผลการตรวจสอบไปเพื่อใช้ในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อไป ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชน ที่รวบรวมผ่านระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง ความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเด็นสำคัญทางการเมืองระดับชาติจะถูกนำมาพิจารณาคัดเลือกเพื่อกำหนดประเด็นที่ทำการตรวจสอบ ตัวอย่างของกรณีการตรวจสอบในประเด็นที่ได้รับจากระบบการให้คำปรึกษาทางปกครอง ได้แก่

### กรณีการผ่อนปรนเงื่อนไขที่กำหนดให้คนต่างด้าวต้องนำหนังสือเดินทางฉบับจริงมาแสดง เพื่อใช้ดำเนินการจดทะเบียนสมรส<sup>15</sup>

#### กรณีเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 (ค.ศ. 2021) สำนักงานการประเมิณการบริหารประจำภูมิภาคซุบุได้รับการร้องเรียนจากชาวต่างชาติ ว่า “ฉันได้พยายามที่จะจดทะเบียนสมรสในเมือง ก. (ชื่อสมมติ) ให้เสร็จเรียบร้อยก่อนที่คูรั๊กของฉันจะเดินทางมาถึงจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม สำนักงานเมืองปฏิเสธที่จะดำเนินการตามคำร้องขอนี้ จนกว่าฉันจะสามารถนำหนังสือเดินทางฉบับจริงของคูรั๊กของฉันมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อพิสูจน์หลักฐานความเป็นพลเมือง แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้คูรั๊กของฉันไม่สามารถเดินทางเข้าประเทศญี่ปุ่นได้ การพิจารณาหลักฐานจากสำเนาเอกสารยังไม่เพียงพออย่างนั้นหรือ

#### ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (การแก้ไขปรับปรุง)

จากผลการตรวจสอบของสำนักงานการประเมิณการบริหารเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการจดทะเบียนสมรสซึ่งมีการปฏิบัติทั่วประเทศ พบว่า มีเทศบาล จำนวน 37 แห่งจาก 48 แห่งได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการจดทะเบียนสมรสในลักษณะเดียวกับเมือง ก.

ดังนั้น สำนักงานการประเมิณการบริหารจึงขอให้กระทรวงยุติธรรม (MOJ) แจ้งไปยังเทศบาลทุกแห่งว่า การกำหนดให้มีการแสดงหนังสือเดินทาง เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันความเป็นพลเมืองเจ้าหน้าที่ควรยอมรับสำเนาเอกสารเพื่อใช้การนี้ด้วย

ต่อมา กระทรวงยุติธรรมได้แจ้งเทศบาลทุกแห่งทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติของแต่ละจังหวัด

นอกจากนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร ยังได้มีข้อเสนอแนะต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ตามรายงานผลการตรวจสอบ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่เดือนมกราคม พ.ศ. 2565 (ค.ศ. 2022) จากทัศนคติที่มุ่งส่งเสริมให้การปฏิบัติราชการประจำวันในส่วนงานทะเบียนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับการสมรสกับชาวต่างชาติเป็นไปด้วยความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

<sup>15</sup> [https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/hyouka\\_211112000152927.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_211112000152927.html)  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/hyouka\\_040128000154589.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_040128000154589.html)

## บทสรุป

ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองของประเทศญี่ปุ่นมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง มีคุณลักษณะสำคัญหลายประการจนเรียกได้ว่าเป็น “ระบบผู้ตรวจการแผ่นดินตามแบบฉบับของญี่ปุ่น” ในปี พ.ศ. 2564 (ค.ศ. 2021) ที่ผ่านมา เป็นโอกาสที่ได้มีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครให้คำปรึกษาทางปกครอง ซึ่งเป็นกลไกหลักของระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองขึ้นในประเทศญี่ปุ่น ได้ดำเนินมาจนครบ 60 ปี คณะรัฐมนตรีภายใต้การนำของนายกรัฐมนตรีคนปัจจุบัน (นายฟูมิโอะ คิชิดะ) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในช่วงฤดูใบไม้ร่วงเมื่อปี พ.ศ. 2564 (ค.ศ. 2021) มีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของประชาชน ดังนั้น การให้คำปรึกษาทางปกครองจึงถูกให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองจะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับประเด็นร่วมสมัยที่สังคมญี่ปุ่นกำลังเผชิญ เช่น ปัญหาจากการที่ประชากรมีจำนวนลดลง ปัญหาสังคมสูงวัย การปรับเพื่อก้าวสู่ความเป็นสากล และการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล รวมไปถึง

การรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีแนวโน้มเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

ระบบงานของผู้ตรวจการแผ่นดินในแต่ละประเทศย่อมได้รับการปรับสภาพไปตามโครงสร้างการปกครองภายใน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในประเทศและระดับภูมิภาค อย่างไรก็ตาม โลกของเราต่างก็ประสบปัญหาในระดับนานาชาติบางเรื่องร่วมกัน เช่น ปัญหาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) อีกทั้งมติที่ประชุมสมัชชาใหญ่แห่งสหประชาชาติ เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) ที่ผ่านมา ได้ย้ำเตือนถึงความสำคัญของบทบาทของผู้ตรวจการแผ่นดิน ดังนั้น สำนักการประเมินการบริหาร กระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร จึงมีความยินดีที่จะแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินการของระบบการให้คำปรึกษาทางปกครองของประเทศญี่ปุ่น ที่อาจนำไปใช้เป็นแบบอย่างที่เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานของระบบผู้ตรวจการแผ่นดินในประเทศอื่นต่อไป □

## Bibliography / บรรณานุกรม

- Ministry of Internal Affairs and Communications. Retrieved June 1, 2022. from [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000783026.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000783026.pdf)
- Ministry of Internal Affairs and Communications. Retrieved June 2, 2022. from [https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/hyouka\\_211112000152927.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_211112000152927.html)
- Ministry of Internal Affairs and Communications. Retrieved June 2, 2022. from [https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/hyouka\\_040128000154589.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_040128000154589.html)
- Ministry of Internal Affairs and Communications. Retrieved June 4, 2022. from [https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000355110.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000355110.pdf)
- YAMAYA Kiyohide (2019). “Public Sector Governance and the Ombudsman” .in *Multifaceted Role of Administrative Counselors*. Kyoto : KOYO SHOBO Corporation.