รายงานประจำปี
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เรื่องที่ ๑๐

หน่วยงานละเลยไม่แก้ไขปัญหาระบบส่งน้ำที่ชำรุด

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับคำร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์และอิเล็กทรอนิกส์ (โทร. ๑๖๗๖) จากประชาชนในพื้นที่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครว่า ในพื้นที่ประสบปัญหาจากการที่ระบบส่งน้ำประปาชำรุด ทำให้มีน้ำประปารั่วซึมบริเวณทางเท้า สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนซึ่งสัญจรผ่านไปมาในพื้นที่ดังกล่าว และได้มีการแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหลายแล้วแต่ ยังไม่ได้มีการดำเนินการแต่ประการใด จึงนำเรื่องดังกล่าวเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนดังกล่าว

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีตามเรื่องร้องเรียนเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนกับประชาชนโดยส่วนรวม รวมทั้งหากมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้าจะเกิดเป็นความสูญเสียทรัพยากรน้ำโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินใช้กระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างไม่เป็นทางการโดยการประสานงานทางโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีความร่วมมือกับหน่วยงานดังกล่าวตามบันทึกความร่วมมือเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในด้านสาธารณูปโภคไว้ก่อนหน้านี้ เพื่อแจ้งให้หน่วยงานทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งขอความร่วมมือหน่วยงานในการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ซึ่งภายหลังจากที่ผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานงานและได้มีการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาประมาณ ๑ สัปดาห์ หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยการซ่อมแซมระบบส่งน้ำประปาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จากกรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ผู้ตรวจการแผ่นดินให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะในด้านสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดได้บ่อยครั้งและต้องได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้มีนโยบายความร่วมมือโดยการทำบันทึกข้อตกลงเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกับ

รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วโดยการใช้กระบวนการในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งจากกรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคในการร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้เป็นตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่

เรื่องที่ ๑๑

หน่วยงานของรัฐละเลยไม่จัดให้มีน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนในพื้นที่

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับคำร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์และอิเล็กทรอนิกส์ (โทร. ๑๖๗๖) ว่า ผู้ร้องเรียนและประชาชนในพื้นที่อำเภอแห่งหนึ่ง ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค อันเนื่องมาจากการซ่อมแซมระบบการส่งน้ำในพื้นที่ดังกล่าว และประชาชนในพื้นที่ได้ติดต่อให้เทศบาลในพื้นที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการจัดรถน้ำเพื่อให้บริการเป็นการชั่วคราว แต่ทางเทศบาลมิได้ดำเนินการแต่ประการใด ดังนั้น จึงร้องเรียนมายังผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาดังกล่าว

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเห็นว่าเป็นปัญหาที่ต้องมีการดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเนื่องจากกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน จึงได้ประสานงานทางโทรศัพท์ไปยังเทศบาลซึ่งรับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวเพื่อให้ข้อมูลถึงสภาพปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ พร้อมทั้งขอให้ทางเทศบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นการเร่งด่วน ต่อมาทางเทศบาลได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการจัดรถน้ำเข้าไปให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการบรรเทา ความเดือดร้อน