



รายงานประจำปี ผู้ตรวจการแผ่นดิน



รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วโดยการใช้กระบวนการในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งจากกรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคในการร่วมมือกับผู้ตรวจการแผ่นดินแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการให้เป็นตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่

เรื่องที่ ๑๑

หน่วยงานของรัฐละเลยไม่จัดให้มีน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนในพื้นที่

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

เมื่อผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วเห็นว่าเป็นปัญหาที่ต้องมีการดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนเนื่องจากกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน จึงได้ประสานงานทางโทรศัพท์ไปยังเทศบาลซึ่งรับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวเพื่อให้ข้อมูลถึงสภาพปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ พร้อมทั้งขอให้ทางเทศบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นการเร่งด่วน ต่อมาทางเทศบาลได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการจัดรถน้ำเข้าไปให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการบรรเทา ความเดือดร้อน



เรื่องร้องเรียนในเรื่องนี้จะเห็นได้ว่าเป็นกรณีที่หน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องให้บริการแก่ประชาชนและมีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะปัญหาการขาดแคลนด้านสาธารณสุขบ่อน้ำพื้นฐานซึ่งหากปล่อยไม่ปฏิบัติหน้าที่แล้วย่อมทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นและเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ในเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผู้ตรวจการแผ่นดินทำหน้าที่ในการประสานงานเพื่อนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเสนอให้หน่วยงานในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยใช้กระบวนการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน