



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี

๒๕๖๑



ในท้องถิ่น ตามกฎหมาย และต่อมา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบให้จ่ายค่าสินไหมทดแทนค่ารักษาพยาบาล และค่าขาดรายได้การของผู้อพยพ ให้แก่ทายาท โดยธรรมชาติของผู้เสียชีวิต เป็นเงิน ๖,๕๑๕,๘๖๒.๑๙ บาท ตามประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๔ เรื่อง หลักเกณฑ์การชดเชยค่าสินไหมทดแทนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงได้เร่งรัดให้หน่วยงานปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงการคลังดังกล่าวโดยเร็วเพื่อเยียวยาความทุกข์ร้อนของผู้อพยพ ต่อมา เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ สำนักงานเขตพื้นที่ได้ดำเนินการจ่ายค่าสินไหมดังกล่าวแก่ผู้อพยพเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้อพยพได้ขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินและพึงพอใจต่อการดำเนินการช่วยเหลือประสานงานและเร่งรัดให้หน่วยงานปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงการคลังในกรณีนี้เป็นอย่างยิ่ง เรื่องร้องเรียนนี้จึงเป็นเรื่องที่ผู้อพยพได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนแล้ว ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงวินิจฉัยให้ยุติการพิจารณา

เรื่องที่ ๑๒

ปัญหาความเดือดร้อนจากสำนักงานเคหะชุมชนไม่แจ้งรายละเอียดยอดเงินคงเหลือ ในการผ่อนชำระค่าเช่าซื้อให้กับผู้อพยพ

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียน โดยสรุปว่า ผู้อพยพได้ทำสัญญาเช่าซื้อบ้านจากสำนักงานเคหะชุมชนแห่งหนึ่ง และได้ผ่อนชำระค่าเช่าซื้อมาโดยตลอด แต่เมื่อผู้อพยพประสงค์ที่จะขอทราบยอดเงินคงเหลือ สำนักงานเคหะชุมชนดังกล่าวไม่ยอมแจ้งให้ผู้อพยพทราบ เป็นเหตุให้ผู้อพยพได้รับความเดือดร้อน



ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินประสานทางโทรศัพท์ไปยังสำนักงานเคหะชุมชนดังกล่าว เพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โดยได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่สำนักงานเคหะชุมชนดังกล่าวว่า กรณีผู้เช่าซื้อบ้านกับสำนักงานเคหะชุมชนประสงค์ที่จะขอทราบยอดเงินคงเหลือในการผ่อนชำระค่าเช่าซื้อจะต้องกรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มยื่นต่อเจ้าหน้าที่เสียก่อนเพื่อเจ้าหน้าที่จะสามารถตรวจสอบข้อมูลจากระบบได้ ส่วนกรณีที่มีการร้องเรียนดังกล่าวอาจเกิดจากปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเคหะชุมชน ซึ่งจะประสานทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องดังกล่าวกับผู้ร้องเรียนต่อไป

ต่อมา เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประสานทางโทรศัพท์ไปยังผู้ร้องเรียน และได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียนว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเคหะชุมชนดังกล่าวได้โทรศัพท์มาชี้แจงทำความเข้าใจและให้คำแนะนำรวมทั้งได้สอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อจะได้จัดเตรียมเอกสารรายละเอียดยอดเงินคงเหลือให้กับผู้ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนจึงรู้สึกพึงพอใจและไม่ติดใจเรื่องดังกล่าวอีกต่อไป พร้อมทั้งผู้ร้องเรียนได้มีหนังสือขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องแล้ว เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจึงเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมแล้ว ดังนั้น ผู้ตรวจการแผ่นดินจึงสั่งยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามมาตรา ๓๗ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญดังกล่าว

กรณีดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแม้เรื่องร้องเรียนจะเป็นกรณีเฉพาะราย แต่เมื่อผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกในการประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ การมีองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินจึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการจากรัฐและช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างรัฐและประชาชน