

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๒๖๕๕๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เรียน รัฐ-กค., พม., กษ., พณ., มท., ยธ., ทส., สธ., ผบ.ตร.

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๒๐๔๙๕ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด่วนที่สุด ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๘๗๘๑ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
  ๒. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๐๒๐๑.๑/๑๑๐๘๖ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
  ๓. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๐๕/๓๘ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
  ๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๑๑๘/๔๙๐๗ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

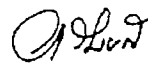
ตามที่ได้ออกให้เสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วยความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ลงมติเห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัวรวมทั้งให้เชื่อมโยงข้อมูลกับสถานทูตไทยในประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวรุจิรา รีมผดี)

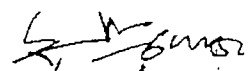
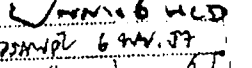
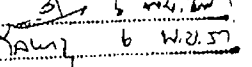
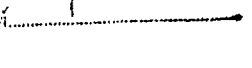

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.cabinet.thaigov.go.th

พ.ร.อ.   
พล.ต.อ.   
พ.ต.อ.   
พ.ต.อ.   
พ.ต.อ. 

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๕๕๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
รหัสเรื่อง : ส13049 สพต ✓  
รับที่ : ๘9199/57 ส. ๒ ซอ  
วันที่ : 27 ต.ค. 57 เวลา : 13:24

สำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สพต.รับที่ 369  
วันที่ 27 ต.ค. 2557  
เวลา 14.14

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๕๕๕ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๑๐๐ ชุด  
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) เรื่องที่นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลนำเสนอหรือมีคำสั่งให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รอนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

## ๑. ความเป็นมา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รอนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ดังนั้น การกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงเป็นกลไกหนึ่งของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาปัจจัยสำคัญเพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องในระดับหนึ่ง ดังนี้

๑.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๔ ช่องทาง ภายใต้ชื่อ ๑๑๑๑ (ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (Counter Service)) นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ในระหว่างการปรับปรุงจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ให้เป็น “คลินิก ๑๑๑๑” เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองที่จุดบริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการคล้ายคลึงกับภาคเอกชนที่พึงให้บริการแก่ลูกค้า โดยจะให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) ทั้งนี้ จะได้ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่มีการร้องทุกข์บ่อยครั้งมาช่วยในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ หรือติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์แต่ละกรณี นอกจากนี้ ยังอยู่ในระหว่างดำเนินโครงการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) อีกช่องทางหนึ่งสำหรับอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

๑.๒ ระบบสารสนเทศ ในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับทุกหน่วยงานที่มีการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ใช้ระบบร่วมกันในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน (Contact Point) ซึ่งช่วยให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการประสานงานผ่านทางระบบฯ จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินการได้ในทันที นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์อีกด้วย โดยในปัจจุบัน

/มีส่วนราชการ...

มีส่วนราชการร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวม ๓๑๕ หน่วยงาน (ครบทุกกระทรวง กรม จังหวัด (ศูนย์ดำรงธรรม) รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ หน่วยงานละ ๔ คน ในระดับผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน) เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานงานไปเพื่อดำเนินการ โดยส่วนราชการสามารถแจ้งผลการดำเนินการผ่านทางระบบดังกล่าวมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้อย่างรวดเร็ว ในกรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่าย ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact point) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้เชิญเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

๑.๓ กลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ในเชิงนโยบาย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ (นายวิษณุ เครืองาม) และให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ โดยมีหน้าที่สำคัญในการเสนอนโยบาย และแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด และ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่ตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องขององค์กร ประชาชนอีกจำนวนหลายคณะ

## **๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี**

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒)

๒.๒ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีได้รับความร่วมมือและเกิดการบูรณาการการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

## **๓. สาธารณชน ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย**

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล เป็นกลไกในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์แทนคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และได้ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนใช้ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นช่องทางในการแจ้งเรื่อง โดยปรากฏสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีเข้ามาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตั้งแต่ที่มีการจัดตั้งคณะรักษาความสงบ แห่งชาติจนถึงรัฐบาลในปัจจุบัน ระหว่างวันที่ ๒๒ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗ แสดงให้เห็นว่าประชาชน ได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ในช่วงเวลาเดียวกันมีเรื่องราวร้องทุกข์จากจำนวน ๓๘,๕๔๓ ครั้ง เป็นจำนวน ๘๒,๓๒๐ ครั้ง ทั้งนี้ ประชาชนต่างมีความคาดหวังสูงในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ทำให้ขณะนี้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องราวร้องเรียนต้องรับภาระหนักมากขึ้น แต่โดยที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีกรอบอำนาจหน้าที่ในการประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ หากแต่การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในขณะที่ประชาชนผู้ร้อง ต้องการทราบผลการร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็ว จึงอาจเป็นปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินการขณะนี้

/นอกจากนี้...

นอกจากนี้ คณะรักษาความสงบแห่งชาติยังได้มีข้อสั่งการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างครบวงจรและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีได้แจ้งคำสั่งนายกรัฐมนตรีให้ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการวางระบบฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกันร่วมกับ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

#### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ถึงแม้ว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้พัฒนาปัจจัยสำคัญหลายประการดังกล่าวข้างต้น แต่เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่ได้คาดหวังในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับเพื่อให้การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาล ในชั้นนี้ จึงจัดทำแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

##### ๔.๑ ด้านการพัฒนางาน โดยการบูรณาการการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนร้องทุกข์ ดังนี้

๔.๑.๑ ร่วมกับส่วนราชการเพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยจะเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องที่มีความสำคัญเป็นหลัก ประกอบด้วย อาทิ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มาร่วมปฏิบัติงาน ณ เรือนรับรองประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เพื่อรับเรื่อง และให้คำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนร้องทุกข์แก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยเน้นหน่วยงานที่ให้บริการในประเด็นงานร้องทุกข์ที่มีประชาชนร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก และในประเด็นงานนโยบายของรัฐบาล เช่น นโยบายช่วยเหลือชาวนาไร่ละ ๑,๐๐๐ บาท หรือหากกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนได้ ณ จุดบริการเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ก็จะได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้ลุ่ลวงไป ทั้งนี้ขอให้ส่วนราชการที่มาร่วมให้บริการให้ความสำคัญและตระหนักในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม

๔.๑.๒ ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น สามารถใช้งานระบบสารสนเทศ ในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยขณะนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการประสานงานกับศูนย์ดำรงธรรม และ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (ผู้จัดทำและพัฒนาาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) เพื่อดำเนินการดังกล่าว

๔.๑.๓ ร่วมกับคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เพื่อช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เกิดความโปร่งใสด้วย

##### ๔.๒ ด้านการประสานความร่วมมือ

ขอความร่วมมืออาสาสมัคร (เช่น บิลิต นักศึกษา และมูลนิธิต่างๆ เป็นต้น) ที่มีความรู้ความเข้าใจในการรับฟังปัญหา และให้คำแนะนำ เพื่อเป็นภาคสมทบกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรือนรับรองประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล

๔.๓ ด้านการบริหารจัดการ

๔.๓.๑ ระดับปฏิบัติงาน เห็นควรมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บริหารจัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นผู้ควบคุมดูแล

๔.๓.๒ ระดับนโยบาย เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อดำเนินการศึกษาวเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสำคัญ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการให้ความเห็นชอบเพื่อจะได้มีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมต่อไป

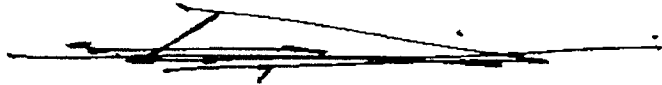
๔.๔ ด้านการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ เห็นควรมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมและให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงที่เกี่ยวข้องติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะเป็นกรณีๆ ไป เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหรือระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๕ ด้านงบประมาณ การดำเนินงานใช้งบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ในการนี้ จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมาเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc\_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางมาลินี ภาวีไล

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๖/๒๕๕๗

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อ้างอิง หนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๙๗๖๔ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ตามที่ได้เสนอรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษเมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๗ ลงมติว่า

๑. รับทราบรายงานผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ

๒. มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณากำหนดขอบเขตการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) ให้มีความชัดเจน โดยให้เชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งให้มีการติดตามผลการดำเนินงานในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ด้วย

จึงเรียนยืนยันมาและขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวรุจิรา ริมผดี)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

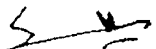
1 2 ธ.ค. 2557

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

[www.cabinet.thai.gov.go.th](http://www.cabinet.thai.gov.go.th) ศหิร

  
๑๒ ธ.ค. ๒๕๕๗  
กรม. ๑๗๓๗  
นางสาวรุจิรา ริมผดี  
รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๗/ศก๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๑ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงบัณฑิตา ดิศกุล)

อ้างถึง หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๗๒๕ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ตามที่ได้ออกเรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

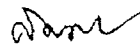
คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๘ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินการฯ ไปประกอบการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหาสาเหตุ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

๒. ให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้ช้อยติโดยเร็ว โดยให้ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามขั้นตอนและมาตรฐานเวลาในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดทราบทุกเดือนเพื่อเร่งรัดการดำเนินการต่อไป

จึงเรียนยืนยันมาและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสมศรี นาคจำรัสศรี)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๙๐๐-๑

www.cabinet.thaigov.go.th

ผชช. .... / ..... / .....  
ผอ.กลุ่ม กิ่งไม้ / 11 มีค / ๒๕๕๘  
จนาท. นร ๐๑๐๕.๐๖ / ๑๗๒๕  
ผู้พิมพ์/ทาน..... / .....