



รับที่ 884
22 ต.ค. 2556
เวลา 16:10

ที่ นร ๑๑๑๖/ว๓๐๐

สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๙๖๒ ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ...

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ค่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๒๗๘๑๘ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๖

ตามที่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอความเห็นเรื่อง ร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ... เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานฯ พิจารณาแล้ว มีความเห็นและประเด็นข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

๑. เห็นควรให้ความเห็นชอบกับร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ... ตามข้อเสนอของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และสามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและสร้างภาพลักษณ์ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นที่เชื่อถือและยอมรับได้

๒. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนในสังคมได้รับทราบถึงช่องทางการร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง และแพร่หลาย รวมทั้งควรสรุปผลการดำเนินการจากการรับเรื่องร้องทุกข์และเผยแพร่เพื่อสร้างความโปร่งใสในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเฉพาะการจัดทำสื่อเผยแพร่ผลการแก้ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกระบวนการร้องทุกข์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นได้ในการร้องทุกข์โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ แต่จะต้องสามารถแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ได้แทน เช่น หลักฐานในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้มีผู้กล้าแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์มากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โทร. ๐-๒๒๘๐-๔๐๘๕ ต่อ ๓๗๐๓

โทรสาร ๐-๒๒๘๒-๑๔๗๕

Email sawanee@nesdb.go.th