



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส10698 ๖พต-✓
วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๕๖ รับที่ : ๘14987/56 ๕ มีค
เวลา 11.154 วันที่ : 10 ต.ค. 56 เวลา : 10:15

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๓/ ๘๕๕๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

✓ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ.

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. สำเนารายงานการประชุมคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๖
วันอังคารที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๓. ร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. จำนวน ๑๐๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. มาเพื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ โดยเรื่องที่เสนอดังกล่าวนี้นี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑) รวมทั้งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่กำหนดให้ต้องเสนอเรื่องนี้

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ความเป็นมาของเรื่องที่จะเสนอ

๑.๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวจ้างทุกซ์และได้รับการแจ้งผลการดำเนินการภายในเวลาอันรวดเร็ว

๑.๑.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๖ กำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ ประกอบด้วย รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นรองประธานกรรมการ กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เป็นกรรมการ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ อธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวจ้างทุกซ์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

ฯลฯ

/นายกรัฐมนตรี...

สลค.(๐๖)๐๒

นายกรัฐมนตรีได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๑๕๒/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖ มอบหมายและมอบอำนาจให้รองนายกรัฐมนตรี (นายนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล) ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และให้รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายวราเทพ รัตนากร) ปฏิบัติหน้าที่รองประธานกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายนิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล) เป็นประธาน ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. และให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะฝ่ายเลขานุการนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อขอความเห็นชอบต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

เพื่อให้ส่วนราชการนำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการ เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนและองค์กรประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของประชาชน ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๙ กำหนดให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

- ไม่มี -

๔. สารสำคัญ/ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

๔.๑ สารข้อเท็จจริงของเรื่อง

- ร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. สรุปสาระสำคัญออกเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ความนำ กล่าวถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มีความสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายที่ ๘ การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

ส่วนที่ ๒ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำแนกเป็น ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนามาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มี ๑ กลยุทธ์ ได้แก่ ธรรมชาติการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การบูรณาการระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มี ๓ กลยุทธ์ ได้แก่ ๑) พัฒนามาตรฐานโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ให้มีมาตรฐานกลางด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นสากล และรองรับภารกิจจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒) ยกระดับการบริหารข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับภารกิจจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๓) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มี ๒ กลยุทธ์ ได้แก่ ๑) เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒) เสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การสร้างภาพลักษณ์ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นที่ยอมรับ มี ๒ กลยุทธ์ ได้แก่ ๑) พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒) พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ออกสู่สาธารณะ

ส่วนที่ ๓ การขับเคลื่อนนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปสู่การปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งส่วนราชการและภาคประชาชน ร่วมกันบูรณาการตามภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการปฏิบัติงานในการขับเคลื่อน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนที่ ๔ การติดตามและประเมินผลเป็นอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการนโยบายและแผน และวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ ในการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อนำเสนอคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทราบความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าว เพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยให้มีการทบทวนนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทุกระยะเวลา ๑ ปี รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

๔.๒.๑ คำสั่งคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ ๑/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๕ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการนโยบายและแผน และวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ มีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย และปลัดกระทรวงยุติธรรม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นรองประธาน ผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นอนุกรรมการ มีอำนาจหน้าที่สำคัญประการหนึ่งคือ ศึกษา รวบรวมข้อมูล และจัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๔.๒.๒ คณะอนุกรรมการนโยบายและแผน และวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ มีการมอบหมายหรือแบ่งหน้าที่ให้คณะอนุกรรมการฯ ดำเนินการในเบื้องต้น โดยคณะทำงานด้านนโยบาย มีปลัดกระทรวงยุติธรรมเป็นประธาน ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย ผู้แทนกระทรวงยุติธรรม ผู้แทนสำนักงาน ก.พ.ร. ผู้แทนสำนักงานงบประมาณ และผู้แทนกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อศึกษารวบรวมข้อมูล รวมทั้งจัดทำร่างนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเสนอให้คณะอนุกรรมการฯ พิจารณาก่อนนำเสนอคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ

ในการนี้ คณะอนุกรรมการนโยบายและแผนฯ ได้จัดทำร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. นำเสนอคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ เห็นชอบในหลักการแล้ว

/๔.๒.๓...

๔.๒.๓ ร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. เมื่อผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีแล้ว จะประกาศในราชกิจจานุเบกษาบังคับใช้ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นกรอบแนวทางให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งขณะนี้ มีจำนวน ๓๑๕ หน่วยงานนำไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนและสร้างภาพลักษณ์ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นที่เชื่อถือและยอมรับได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนและองค์กรประชาชน เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และที่สำคัญประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ สำหรับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการจัดทำแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้คณะกรรมการฯ ให้ความเห็นชอบต่อไป ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๙ (๒)

๕. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเห็นสมควรนำร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. เสนอคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๙ (๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(ศาสตราจารย์พิเศษธงทอง จันทรางศุ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๐

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘