

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๖๕๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8696
วันที่ 14 ต.ค. 2557 9.25

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

นัดเข้าวาระ..... 14 ต.ค. 2557

๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณาเพิ่มเติม
เรื่องที่ ๒๒

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๘๖๑๔ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง
ประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีกระทรวงมหาดไทยขอรับการสนับสนุนการดำเนินงานของ
ศูนย์ดำรงธรรม ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอข้อเท็จจริงและความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง
กับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้บูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับส่วนราชการ
ระดับกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางและจังหวัด ตั้งแต่
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีกลไกในการดำเนินการ ดังนี้

๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาระบบสารสนเทศในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องรา
วร้องทุกข์” ให้เป็นระบบกลางสำหรับทุกหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ใช้ระบบร่วมกันในการ
เชื่อมโยงการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว
โดยการประสานงานผ่านทางระบบฯ จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินการได้ในทันที
นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งปัจจุบันมีส่วนราชการ
ที่ร่วมใช้งานระบบฯ และเป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) จำนวน ๓๑๕ หน่วยงาน
(หน่วยงานละ ๔ คน ในระดับผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และผู้ปฏิบัติงาน) ครอบคลุมกระทรวง กรม จังหวัด และองค์กรอิสระ
ซึ่งรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ทั้งในส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดด้วย

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชื่อมโยงการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัด โดยหากมีเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องผ่านทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นเรื่อง
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะประสานการดำเนินการ
แก้ไขปัญหากับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นๆ ส่วนกรณีที่ประชาชนได้ไปยื่นเรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหากแต่
เป็นเรื่องที่เกินอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่จะขับเคลื่อนผลักดันการแก้ไขปัญหาได้ ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดก็จะส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาดำเนินการต่อไป (ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
มีเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศดำเนินการ
รวม ๑๘,๗๔๗ เรื่อง ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นที่ยุติ จำนวน ๑๕,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๗ และอยู่ระหว่าง
การดำเนินการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๓,๔๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๓)

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน
เรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนและนโยบายของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้เชิญเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน
เรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

/อย่างไร...

อย่างไรก็ดี โดยที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ซึ่งผู้ร้องต่างมีความคาดหวังสูงต่อผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หากแต่การดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นๆ เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลโดยรวม ในการนี้ จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีให้กำกับทุกส่วนราชการให้ความสำคัญและเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี