

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๑๑๑๘/๔๙๐๗



ว. 7
สพธ. 3843
๕๐ พทญ
11-3๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ที่ 9706
วันที่ 4 พ.ย. 2557
เวลา 17.10

สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๙๖๒ ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อพิจารณาเพิ่มเติม
เรื่อง...

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 4 พ.ย. 2557

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๒๐๕๕๕ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานฯ พิจารณาแล้ว มีความเห็นดังนี้

๑. เห็นควรให้ความเห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อให้การบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผู้มาร้องทุกข์ของหน่วยงานต่างๆ มีความรวดเร็วและมีเอกภาพมากขึ้น

๒. อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนสามารถได้รับการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรพิจารณาดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีควรร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาระบบการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตั้งแต่การรับเรื่องร้องทุกข์ การรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงพิจารณา การติดตามผลการแก้ไขปัญหา และการแจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนผู้ร้องทุกข์ทราบ เพื่อให้ประชาชนมั่นใจได้ว่า ราชการได้เอาใจใส่ดูแลความทุกข์ร้อนของประชาชนอย่างทั่วถึงไม่ว่าจะร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานใดก็ตาม

๒.๒. การจัดเจ้าหน้าที่เพื่อรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาควรเป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องโดยตรงแทนการใช้อาสาสมัครสมทบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าส่วนราชการมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)

เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สศช.

โทร. ๐-๒๒๘๐-๔๐๘๕ ต่อ ๕๔๐๑

โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๖๖๓๗