

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๔๕๕



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส13049 สหต
รับที่ : ๘9199/57 น. ๔ ขอ
วันที่ : 27 ต.ค. 57 เวลา : 13:24

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สพต.รับที่ 364
วันที่ 27 ต.ค. ๒๕๕๗
เวลา 14.14

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๔๕๕ 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 รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ความเป็นมา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ดังนั้น ภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงเป็นกลไกหนึ่งของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาปัจจัยสำคัญเพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องในระดับหนึ่ง ดังนี้

๑.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๔ ช่องทาง ภายใต้ชื่อ ๑๑๑๑ (ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ โทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ www.1111.go.th และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (Counter Service)) นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ 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” ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับทุกหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ใช้ระบบร่วมกันในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน (Contact Point) ซึ่งช่วยให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการประสานงานผ่านทางระบบฯ จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินการได้ในทันที นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์อีกด้วย โดยในปัจจุบัน

/มีส่วนราชการ...

มีส่วนราชการร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ รวม ๓๑๕ หน่วยงาน (ครบทุกกระทรวง กรม จังหวัด (ศูนย์ดำรงธรรม) รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ หน่วยงานละ ๔ คน ในระดับผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และผู้ปฏิบัติงาน) เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานงานไปเพื่อดำเนินการ โดยส่วนราชการสามารถแจ้งผลการดำเนินการผ่านทางระบบดังกล่าวมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้อย่างรวดเร็ว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact point) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้เชิญเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

๑.๓ กลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในเชิงนโยบาย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่มีรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ (นายวิษณุ เครืองาม) และให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ โดยมีหน้าที่สำคัญในการเสนอแนะและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่ตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องขององค์กรประชาชนอีกจำนวนหลายคณะ

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒)

๒.๒ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับความร่วมมือและเกิดการบูรณาการการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

๓. สำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล เป็นกลไกในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์แทนคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนใช้ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นช่องทางในการแจ้งเรื่อง โดยปรากฏสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่มีเข้ามาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตั้งแต่ที่มีการจัดตั้งคณะรักษาความสงบแห่งชาติจนถึงรัฐบาลในปัจจุบัน ระหว่างวันที่ ๒๒ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗ แสดงให้เห็นว่าประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ในช่วงเวลาเดียวกันมีเรื่องร้องทุกข์จากจำนวน ๓๘,๕๔๓ ครั้ง เป็นจำนวน ๔๒,๓๒๐ ครั้ง ทั้งนี้ ประชาชนต่างมีความคาดหวังสูงในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ทำให้ขณะนี้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนต้องรับภาระหนักมากขึ้น แต่โดยที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีกรอบอำนาจหน้าที่ในการประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ หากแต่การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในขณะที่ประชาชนผู้ร้องต้องการทราบผลการร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็ว จึงอาจเป็นปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินการขณะนี้

นอกจากนี้ คณะรักษาความสงบแห่งชาติยังได้มีข้อสั่งการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างครบวงจรและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีได้แจ้งคำสั่งนายกรัฐมนตรีให้ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการวางระบบฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกันร่วมกับ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ถึงแม้ว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้พัฒนาปัจจัยสำคัญหลายประการดังกล่าวข้างต้น แต่เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่ได้คาดหวังในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาล ในขั้นนี้ จึงจัดทำแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ ด้านการพัฒนางาน โดยการบูรณาการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

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

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

๔.๑.๓ ร่วมกับคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เพื่อช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เกิดความโปร่งใสด้วย

๔.๒ ด้านการประสานความร่วมมือ

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

๔.๓ ด้านการบริหารจัดการ

๔.๓.๑ ระดับปฏิบัติงาน เห็นควรมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บริหารจัดการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นผู้ควบคุมดูแล

๔.๓.๒ ระดับนโยบาย เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อดำเนินการศึกษาวเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสำคัญ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการให้ความเห็นชอบเพื่อจะได้มีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมต่อไป

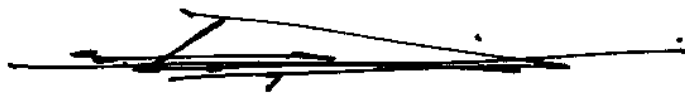
๔.๔ ด้านการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ เห็นควรมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมและให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงที่เกี่ยวข้องติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะเป็นกรณีๆ ไป เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหรือระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๕ ด้านงบประมาณ การดำเนินงานใช้งบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างประหยัด คัดค้าน ค่า โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ในการนี้ จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมาเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๔๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางมาลินี ภาวิไล