

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๐๐๖๑



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 6286
วันที่ 7 พ.ค. 2562 9:30

สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การนำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนมากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการ

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/๑๔๘๗๙ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๒

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณา
เสนอความเห็นเกี่ยวกับการนำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนมากำหนดเป็นตัวชี้วัด
ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน
เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/
เสนอความคิดเห็นจากประชาชนเป็นภารกิจหลักของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีระบบ
การรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ต้องแจ้งไปยัง
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อสรุปและรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีโดยตรงอยู่แล้ว
รวมทั้งในส่วนราชการเองก็มีกลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน
(Chief Complaint Executive Officer: CCEO) ในการกำกับดูแล ประสานความร่วมมือ ติดตาม
ประเมินผล และเร่งรัดการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ
ประชาชนให้เกิดความเป็นธรรมในระยะเวลาที่เหมาะสม ดังนั้น เพื่อไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับ
ส่วนราชการต่าง ๆ มากเกินสมควร จึงไม่ควรนำภารกิจดังกล่าวมากำหนดเป็นตัวชี้วัดในการ
ประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปกรณ์ นิลประพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๙๙๙๙ (นางพรทิพย์ฯ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๒๑

www.opdc.go.th