

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/๗๐๕๗

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๖๔ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. ขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเอง เข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๓. มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความละเอียดแล้ว นั้น

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๓ ข้อตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง และกรมทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

สุภาพร กิตติเดโช

(นางสาวสุภาพร กิตติเดโช)

ผู้อำนวยการกองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (สุทธีณี) ๑๕๓๒ (วัลภา)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ dcab@soc.go.th (ศุภว.วัลภา)