

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๑๕๒



สลด. (eMail)

ส่ง : สลด.

รับที่ : ร10673/65

5 ต.ค. 2565 เวลา 16.50 น.



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/ว(ล) ๒๔๕๕๗ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นด้วยกับการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งเรื่องดังกล่าวเป็นหนึ่งในงานบริการ Agenda ที่กำหนดให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานหลักดำเนินการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการให้บริการหรือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์นั้น ควรกำหนดเป็นมาตรการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกแห่งดำเนินการและจัดทำแนวทางการกำหนดกรอบระยะเวลาแล้วเสร็จโดยจำแนกตามประเภทเรื่องหรือความซับซ้อนของการดำเนินการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเผยแพร่ขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ครอบคลุมและทั่วถึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอ้นฟ้า เวชชาชีวะ)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

กองนวัตกรรมบริการภาครัฐ

โทร. ๐๘ ๓๙๙๙ ๙๔๕๕ (ภัทรอาภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๖๙

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opdc.go.th