

ด่วนที่สุด

ที่ นธ ๐๐๑๗.๓ /ว ๑๕๓๖



ศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดนราธิวาส

ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส

ถนนศูนย์ราชการ นธ ๙๖๐๐๐

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงาน และนายอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว๑๕๐๒

ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแจ้งว่า รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการ กรณีการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไว้หลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดประชุม เพื่อพิจารณาดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการ เมื่อวันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๘ ณ ห้องประชุม ๑๓๑ อาคาร ชั้น ๓ ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คลองเตย กรุงเทพฯ

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการและปฏิบัติตามเจตนารมณ์ในการดำเนินการเรื่อง ร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จังหวัดจึงขอแจ้งสรุปผลการประชุมดังกล่าว ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดรายละเอียดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ที่เว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส www.narathiwat.go.th หัวข้อ “ข่าวสารราชการ”

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

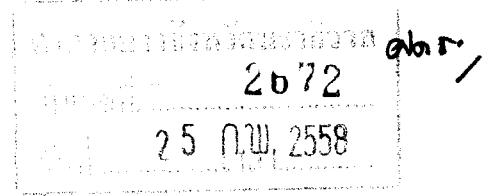
(นายณัฐพงศ์ ศิริชนะ)

ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

สำนักงานจังหวัดนราธิวาส

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส

โทร. / โทรสาร ๐-๗๓๖๔-๒๖๕๗



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๗๕๐๒

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๗๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส
รับที่..... 102
วันที่ ๑๗ / ๒ / ๕๘
เวลา..... น.

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบ
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประชุม “การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์” เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘
จำนวน ๑ ชุด

ด้วยรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการกรณีดังกล่าวหลายประการ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดประชุมเพื่อพิจารณาดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการดังกล่าว โดยมีผลการประชุมสรุปได้ ดังนี้

๑. กรณีการเชื่อมโยงการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบแผนการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์สำหรับทุกหน่วยงาน โดยระยะที่ ๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้กระทรวงทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบเดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือแนวทางการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ต่อไป

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าใช้ระบบเครือข่ายที่กระทรวงฯ กำกับดูแลอยู่ ได้แก่ GIN และ Cloud ซึ่งมีสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้รับผิดชอบอยู่ หากต้องมีการพัฒนาด้านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างดังกล่าวสามารถประสานงานกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

๒. กรณีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ และการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๒.๑ เรื่อง “ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย” สรุปได้ ดังนี้

๒.๑.๑ เห็นชอบให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ดังนี้

๑) กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง เนื่องจากมีความพร้อมในการให้บริการ โดยให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมีล่ามช่วยแปลภาษา รวมทั้งมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวเปิดให้บริการทั่วประเทศ โดยเบื้องต้นให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรับผิดชอบการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาช่วยสนับสนุนการให้บริการกรณีดังกล่าวต่อไป

๒) กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง และประสาน การดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทุกกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ และกำลังขยายเครือข่ายไปยังสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนด้วย

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในการให้บริการชาวต่างประเทศและ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ซึ่งต่างมีช่องทางของหน่วยงานเป็นการเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ก็สามารถใช้ช่องทาง ของแต่ละหน่วยงานในการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๑.๒ ขอความร่วมมือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) และสายด่วน ๑๑๑๑ กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้แพร่หลาย ทัวถึง และต่อเนื่อง ต่อไป

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเชิญรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) แลงข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวต่อไป

๒.๒ เรื่อง “การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต” สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑ เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ อีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนิส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่อง ให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว

๒.๒.๒ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้วให้แจ้งผลให้หน่วยงาน ที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ที่อยู่เดียวกันตามข้อ ๒.๓.๑) ทราบเป็นระยะด้วย

๒.๓ เรื่อง “การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศ รับผิดชอบในการประสานงาน กับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่าย การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการให้บริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน

๒.๓.๒ เห็นชอบให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน) และสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานการประชุมดังกล่าว และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบกรณีดังกล่าว และได้แจ้งให้ กระทรวงมหาดไทยพิจารณาดำเนินการอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายจาญญู ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์

นางมาลินี ภาวิไล