

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๗๑๖



สำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๑๖ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือ ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/๐๐๖๑ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ตามที่ได้ออกสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแล้ว นั้น

(นางสาวอัญญา สาเรือง) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการการเลือกตั้งด้วย นวค.นผ.ชพ. รศท.มละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ผอ.ค.บช. คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ว่า

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามที่สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้มีความเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งได้แจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบด้วยแล้ว และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ปวีณา วัฒนศิริ, จงธรรมคุณ

(นางสาวปริญญ์กรณ จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

กองส่งเสริมและประสานงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ประธาน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๙๐๐-๑

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ boca@soc.go.th

www.soc.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๐๐๖๑



สำนักงาน ก.พ.ร.
ถนนพิษณุโลก
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การนำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนมากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/๑๔๘๗๙ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๒

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีขอให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณา
เสนอความเห็นเกี่ยวกับการนำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนมากำหนดเป็นตัวชี้วัด
ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน
เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการรัฐมนตรี ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปกรณ์ นิลประพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๙๙๙๙ (นางพรทิพย์)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๒๑

www.opdc.go.th

สันทัดแก้ว

นางจิรพร จันทร์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ