

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ เมษายน ๒๕๔๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

เรียน กระทรวง ทบวง กรม จังหวัดทดลองแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา และจังหวัดเทียบเคียง

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ นายกรัฐมนตรีเสนอว่า จากการศึกษาที่ได้เดินทางไปตรวจเยี่ยมการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ทำให้ทราบว่า การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล ผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Centre) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐ ของ กฟน. เป็นรูปแบบและตัวอย่างในการให้บริการ ประชาชนในเชิงรุกที่ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐทุกหน่วยงาน ซึ่งมีการกิจเกี่ยวข้องในการ ให้บริการประชาชนโดยตรง สมควรจะดำเนินการในลักษณะเดียวกัน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวของ กฟน. จะมี ระบบฐานข้อมูล (data base) ในเรื่องต่าง ๆ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการเชื่อมโยงเครือข่าย การให้บริการร่วมกับการประสานนครหลวงและประสานข้อร้องเรียนต่าง ๆ กับศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยด้วย เมื่อประชาชนมีปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัยในเรื่องใด และติดต่อสอบถามเข้ามาถึง หมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว ศูนย์ฯ ก็สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ได้ทุกเรื่อง เช่น ประชาชนสงสัยว่าในบริเวณบ้านเรือนที่อาศัยอยู่ไฟจะตกหรือดับบ่อย ศูนย์ฯ จะ สามารถตอบได้ว่าเนื่องจากสาเหตุใด และจะแก้ไขให้เสร็จสิ้นได้เมื่อใด เป็นต้น รวมทั้งสามารถ รับประเด็นข้อร้องเรียนต่าง ๆ แล้วประสานโดยตรงไปให้ผู้รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็ว จึงขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่บริการประชาชนรับไปพิจารณาความเหมาะสมและ เป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในลักษณะดังกล่าวข้างต้นขึ้นในหน่วยงานของตน โดยให้ คำนึงถึงความพร้อมของข้อมูล กำลังคน งบประมาณ รวมทั้งระดับของข้อมูลที่จะจัดทำฐานข้อมูลด้วย และในกรณีที่จะให้เอกชนเข้ามารับดำเนินการในเรื่องนี้ ควรจะต้องระมัดระวังในเรื่องของความถูกต้อง โปร่งใส และความประหยัดด้วย ทั้งนี้ ให้ทุกกระทรวงและหน่วยงานของรัฐรับไปประเมินและจัดทำข้อมูล ความจำเป็นและเหมาะสมเบื้องต้น ตลอดจนประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณและระยะเวลาที่จะใช้ แล้วรายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ ภายใน ๓๐ วัน เพื่อจะได้นำมาพิจารณาในภาพรวมต่อไป ซึ่งคณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว ลงมติเห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรี เสนอ

จึงเรียนยืนยันมา / จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๖ - ๓๒๗
โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔ icko-ecdc

๕๙ เล.อ. 251
รอง ลคร.
ผ. ลคร.
ผ. สบป.
ผ. สวค.
จวค. 8
จวค.
ผู้พิมพ์