

ที่ นร ๐๔๐๔/๙๕๕๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

✓ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง โครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions)

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔/๘๕๐๕ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด่วนที่สุด
ที่ ทก ๐๒๐๑/๕๗๐ ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๖

ตามที่ได้เสนอเรื่อง โครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทางระบบ
อิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions) ไปเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบ
การพิจารณาด้วย ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖ เห็นชอบตามที่สำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ได้แจ้งให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
และสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทราบด้วยแล้ว และขอโคแจ้งให้กระทรวง กรม ทราบต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นางโจมศรี อารยะศิริ)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๔ - ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

1๕๓๓-๐๕๓

๐๑ สท.
๔๖. สบป.
ผอ.สวค. ๙๖ ๙ ๗. ๑๙๖
จวค. ๘ ๗๐๑. ๔
จวค. ๔ ๗๐๑-๙๕

ด่วนที่สุด

ที่ ทก 0201/ ๖๖๐



กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
72 อาคาร กสท. โทรคมนาคม
ถนนเจริญกรุง เขตบางรัก กทม. 10500

10 มิถุนายน 2546

เรื่อง โครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions)

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0504/5755 ลงวันที่ 1 พฤษภาคม 2546

ตามหนังสือที่อ้างถึง ความว่า ทางสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ขอให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพิจารณาเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับโครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นั้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พิจารณาแล้วเห็นด้วยกับการดำเนินโครงการดังกล่าว โดยไม่นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร มาบังคับใช้กับการปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เอกสาร จนกว่าการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบดังกล่าวเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของทางราชการจะมีผลมาบังคับใช้ ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันการปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 โดยเคร่งครัดอยู่แล้ว

อนึ่งขอเรียนว่า กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยินดีให้การสนับสนุนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องวิธีการทางเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในโครงการดังกล่าว โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความมั่นคงของระบบ และความสามารถในการรักษาความถูกต้องของข้อมูลและการยืนยันตัวตนบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรพงษ์ สิบวงศ์ลี)

รัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักบริหารกลาง

โทร. 0 2238 5446

โทรสาร 0 2268 2623

ที่ นร ๐๑๐๔/ ๒๕๖๕



สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล
กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง โครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions)

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารประกอบเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรี จำนวน ๑๐๐ ชุด

ด้วย รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) สั่งและปฏิบัติราชการแทนนายกรัฐมนตรีได้โปรดเห็นชอบให้นำโครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions) เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อขอความเห็นชอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ “ระฆังห่วงใย...จากใจนายกรัฐมนตรี” โดยไม่นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารมาบังคับใช้กับการปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เอกสาร จนกว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (แก้ไขเพิ่มเติม) เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของทางราชการ จะมีผลบังคับใช้ ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายกำพล แก้วทนงค์)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร.๐-๒๒๘๐-๗๓๔๙

โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๕๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐-๒๒๔๒-๗๔๖๓

ที่ นร ๐๑๐๔/ ๗๙๐ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง โครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions)

เรียน รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม)

๑. เรื่องเดิม

นายกรัฐมนตรีได้มีดำริให้เพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชน ซึ่งเดิมเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ปัจจุบันเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ “ระฆังหว่านไข...จากใจนายกรัฐมนตรี” ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๕๔

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ “ระฆังหว่านไข...จากใจนายกรัฐมนตรี” ได้พิจารณา กำหนดแนวทางการปฏิบัติ และจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑.๑ คำร้องประเภทที่ไม่จำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่มีรายละเอียดเพียงพอ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ (เอกสาร ๑) จะระงับ หรือรวมเรื่องไว้

๒.๑.๒ คำร้องประเภทที่สามารถจะดำเนินการได้ทันที เช่น โทรศัพท์หรือส่งโทรสารแจ้งไปยังหน่วยงาน หรือสามารถตอบชี้แจง ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์จนผู้ร้องเรียนพอใจ ตามความเหมาะสม

๒.๑.๓ คำร้องประเภทที่ไม่ต้องส่งให้หน่วยงานดำเนินการ เช่น เป็นการให้กำลังใจต่อนายกรัฐมนตรี เสนอข้อคิดเห็นต่างๆในเรื่องที่เป็นที่ทราบกันดีแล้ว จะตอบขอบคุณผู้ร้องเรียน สำหรับคำร้องประเภทที่ปรากฏรายละเอียดไม่เพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการ จะขอรายละเอียดเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน

๒.๑.๔ คำร้องประเภทที่ต้องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสามารถแยกได้ ๒ กรณี คือ ส่งให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลและส่งให้หน่วยงานพิจารณาและขอทราบผล รวมทั้งให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ แล้วแต่ดุลยพินิจ ซึ่งได้ดำเนินการโดยใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเพื่อเป็นการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ

/ การดำเนินการ ...

๒.๒.๔ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะให้การช่วยเหลือสนับสนุนเทคโนโลยี และพัฒนาระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสะดวกในการประสานงานยิ่งขึ้น

๒.๓ สำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ (แก้ไขเพิ่มเติม) เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของทางราชการ (เอกสาร ๓) เสนอให้คณะกรรมการกฤษฎีกาพิจารณา ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

๒.๓.๑ ให้เพิ่มนิยามความหมายคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” “ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์” “ข้อมูลข่าวสาร” “สื่อกลางบันทึกข้อมูล” และ “เทคโนโลยีกฎแฉาธารณะ”

๒.๓.๒ กำหนดให้ข้อมูล ข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบการรับส่งข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ถือเป็นเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ

๒.๓.๓ กำหนดวิธีปฏิบัติในการติดต่อราชการ ให้สามารถติดต่อทางเครื่องมือสื่อสารด้วยระบบการรับส่งข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร ยืนยัน เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสารหลักฐาน ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้ว เห็นว่า

๓.๑ การพัฒนาระบบงานสารบรรณของทางราชการโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ จะเป็นผลให้การติดต่อราชการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และเป็นผลดีต่อประชาชนโดยทั่วไป

๓.๒ สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นหนังสือราชการและประหยัดงบประมาณของทางราชการได้

๓.๓ ควรเร่งรัดการดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของทางราชการ แทนการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ

๓.๔ ร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ (แก้ไขเพิ่มเติม) เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของทางราชการ ยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ซึ่งจะต้องรอผลการพิจารณาตรวจร่างภาคผนวก ๖ ท้ายร่างระเบียบดังกล่าว โดยจะต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาที่จะออกตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๔๔ และไม่สามารถกำหนดระยะเวลาพิจารณาที่แน่นอนได้ จึงเห็นควรนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อขอความเห็นชอบ ให้ดำเนินการโดยไม่นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

/ ตั้งแต่ ...

ตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือราชการ มาบังคับใช้กับ การปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา และ การทำลายหนังสือราชการ โดยวิธีใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เอกสาร และกำหนดมาตรการ ดำเนินการให้สอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๑๗ และ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยเคร่งครัด เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ จนกว่าระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖(แก้ไข เพิ่มเติม) เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของทางราชการ จะมีผล บังคับใช้

๔. ข้อเสนอ

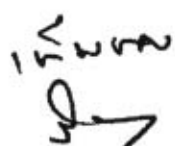
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจักได้แจ้งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการต่อไป

พันตำรวจตรี



(ยงยุทธ สารสมบัติ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



(นายวิชัย เจริญงาม)

รองนายกรัฐมนตรี

ปฏิบัติราชการแทน นายกรัฐมนตรี

14 1 เม.ย. 2546

