

มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

1. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 1 เมษายน 2546 เห็นชอบให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่บริการประชาชน พิจารณาความเหมาะสมในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนขึ้นในหน่วยงานของตน
2. คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2546 รับทราบการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) สำนักนายกรัฐมนตรี โดยเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี มีความสำคัญมาก เพราะเป็นศูนย์ของรัฐบาล ที่จะรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนซึ่งจะเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของทุกกระทรวง
3. คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2546 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางของกระทรวงมหาดไทย และเรื่องโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) และเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ
4. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2548 รับทราบและเห็นชอบให้แต่งตั้ง “คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน”
5. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
6. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2544 เรื่อง การปรับปรุงบริเวณรอบนอกทำเนียบรัฐบาลและการจัดสถานที่พักอาศัยแห่งใหม่ของผู้ชุมนุมเรียกร้อง
7. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2545 เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและข้อเรียกร้องของประชาชน
8. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2545 เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
9. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 เห็นชอบโครงการพัฒนาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E - petitions)
10. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2547 เรื่อง ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชน
11. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม

ความคาดหวังของประชาชน

- ต้องการเห็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ มีภูมิปัญญา และมีวินัยมากขึ้น
- ต้องการความโปร่งใสของระบบการเมือง การปกครอง
- หน่วยงานของรัฐตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว
- ต้องการคุณภาพชีวิตที่ดี มีโอกาสที่เท่าเทียมกัน
- ต้องการให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง
- ต้องการให้ทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนาให้ทัดเทียมชาติอื่น

เป้าหมายที่ต้องการ คือ การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้จริง ให้ได้มากที่สุด

ที่มาข้อมูล : กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ข้อมูลเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2550