

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน

: การดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- **อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2545 ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชน

2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

3. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือ ชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

4. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

- **อำนาจหน้าที่**

1. กำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินการแก้ปัญหา

2. ดำเนินการประมวลข้อเท็จจริง และติดตามผล

3. อำนวยการ เร่งรัด กำกับดูแล ตรวจสอบติดตามข้อเท็จจริงและประสานความร่วมมือ

4. ประเมิน วิเคราะห์ และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางดำเนินการในเชิงรุก

5. เสนอความเห็นต่อนายกรัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรี

6. เพิ่มศักยภาพการเข้าถึงบริการ การปรับปรุงการบริการของรัฐ

7. แต่งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเป็นผู้ปฏิบัติหรือดำเนินการ

8. เรื่องอื่นตามที่นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

- **ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน**

1. ประสานการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดี

3. แก้ไขปัญหา/อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาชุมนุมร้องเรียน

4. ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่

5. ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี

6. ประสานองค์กรเอกชนองค์กรภาคประชาชน
7. ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
8. คณะอนุกรรมการกำกับติดตามและประเมินผลในคณะอนุกรรมการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

- ระบบการทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีศึกษาออกแบบ เพื่อเป็น Single Point of Contact ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ใน ทุกช่องทางการทำงานประกอบด้วย 6 ระบบ คือ

1. ระบบ Contact Management
2. ระบบ Customer Relationship Management Application เป็นแบบ Webbase
3. ระบบ Knowledge Management
4. ระบบ Workforce Management
5. ระบบรายงาน/Query/วิเคราะห์ข้อมูล
6. Balanced Scorecard System

- โครงสร้างของศูนย์บริการประชาชน

ส่วนเรื่องราวร้องทุกข์

ภารกิจ

1. การให้ความรู้ความเข้าใจ การให้ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ
2. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกช่องทาง ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ทางตู้หยอดบัตรฯลฯ เดินทางมาด้วยตนเองรายบุคคล
3. การประสานส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบและแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
4. เร่งรัดติดตามผลการแก้ปัญหา
5. การแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

ส่วนประสานเครือข่ายภาคประชาชน

ภารกิจ

1. ประสานงานเพื่อแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมยื่นเรื่องร้องราวทุกข์ที่ทำเนียบรัฐบาล รวมทั้งการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่หรือ กรม. สัจจรและอื่น ๆ
2. ดำเนินการในเชิงรุก โดยการติดตามข่าวความเคลื่อนไหวของกลุ่มมวลชนหรือกลุ่มองค์กรประชาชน และประสานให้มีการพิจารณาแก้ปัญหาในพื้นที่
3. สร้างเครือข่ายการแก้ปัญหาร่วมกับกลุ่มองค์กรประชาชน
4. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ สำหรับกรณีที่มีการร้องทุกข์ซ้ำ หรือโต้แย้งผลการพิจารณา รวมทั้งกรณีปัญหาที่ยืดเยื้อ เรื้อรัง
5. เร่งรัดติดตามผลการพิจารณา กรณีปัญหาที่มีความสำคัญ เร่งด่วน

ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์

ภารกิจ

1. ปฏิบัติงานด้านเลขานุการคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณาแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งการเสนอเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรี
2. การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และส่งเสริม สนับสนุนการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยสันติวิธี และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่วนอำนวยการ

ภารกิจ

1. การบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล
2. งานธุรการและสารบรรณ งานบุคคล งานการเงิน การบัญชี และการพัสดุ
3. การจัดทำแผนงบประมาณและค่าของบประมาณ
4. เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ
5. พัฒนาระบบองค์ความรู้ และพัฒนาบุคลากร
6. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และติดตามประเมินผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการจัดทำตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน
8. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการ รวมทั้งแนวนโยบายและยุทธศาสตร์การแก้ปัญหา
9. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบฐานข้อมูล

ส่วนรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภารกิจ

1. กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และแนะนำหน่วยงานของรัฐ ในการดำเนินการตามระเบียบ
2. จัดทำและเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนให้หน่วยงานของรัฐทราบ
3. ศึกษาหรือวิจัยเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้ข้อมูลและ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
4. จัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ในการประกาศ รวบรวม และให้บริการข้อมูลที่เผยแพร่แก่ ประชาชนและข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบ

ที่มาข้อมูล : กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ข้อมูลเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2550