ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว ๒๗๔

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๙ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ ,นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช ,นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช นายกเทศมนตรีเมืองปากพนัง ,นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง และนายกเทศมนตรีเมืองปากพูน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๔๐๖ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ประชุม “การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์” เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่หน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการดังนี้

๑. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

๒. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องรายงานไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

๓. กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาแล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงต่างประเทศและสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป สำหรับอำเภอขอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ทราบและถือปฏิบัติด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมาน แสงสอาด)
รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช รักษาราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๔๔, ๐ ๗๕๓๕ ๖๓๗๕ ต่อ ๑๖

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
เลขรับ 016089
วันที่ 27 เม.ย. 2558 เวลา ... น.

ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๔๐๖

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต
กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๕๘

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช
เลขรับ 10087/199
วันที่ 29 เม.ย. 2558
เวลา ...
E ...

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๐๕๕ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ประชุม "การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์" เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่หน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

(๒) การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องรายงานไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

(๓) กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาแล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

ดังนั้น จึงขอให้จังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทราบ และถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวัลลภ พริ้งพงษ์)
อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สำนักงานเลขานุการกรม
โทร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๑๔
โทรสาร. ๐-๒๒๔๑-๙๐๑๙

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
เลขรับ ๒๗๔๑๑
วันที่ 16 เม.ย. 2558
เวลา
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง (สตร.)

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๐๕๕ **วันที่** ๙ เมษายน ๒๕๕๘

สำนักงานปลัดกระทรวง
๒๐๒
วันที่ 16 เม.ย. 2558

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เรียน อธิบดีกรม/หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด สป.
ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๕๐๐ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ แจ้งมติที่ประชุมเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การเชื่อมโยงการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีข้อสรุป ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบแผนการดำเนินการตาม Roadmap (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินงานสำหรับทุกหน่วยงาน โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบเดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาระบบ โดยให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผู้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือในการดำเนินการตาม Roadmap โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าใช้ระบบเครือข่าย GIN และ Cloud

๒. การเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ

๒.๑ ให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย โดยกรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ส่วนกรณีการร้องทุกข์ทั่วไปให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่นกัน

๒.๒ ให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยว หรือพำนักอยู่ในประเทศไทยช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ด้วย

๓. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต

ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะด้วย

/๔. การขยาย...

๔. การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศรับผิดชอบในการประสานงานกับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยรับบริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน และให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

๒. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องรายงานไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

๓. กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา แล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรม มท.
รับที่ 9670
วันที่ 26 กพ. 2558

กระทรวงมหาดไทย
กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
วันที่ [illegible] กพ 2558
7190

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๕๐๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
เลขรับที่ 9061
วันที่ 23 กพ 58
เวลา

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประชุม "การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์" เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการหลายประการ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการดังกล่าว โดยได้จัดประชุมและมีผลการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปได้ ดังนี้

๑. กรณีการเชื่อมโยงการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบแผนการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์สำหรับทุกหน่วยงาน โดยระยะที่ ๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้กระทรวงทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบเดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือแนวทางการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ต่อไป (ปรากฏในเอกสารประกอบรายงานการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าใช้ระบบเครือข่ายที่กระทรวงฯ กำกับดูแลอยู่ ได้แก่ GIN และ Cloud ซึ่งมีสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้รับผิดชอบอยู่ หากต้องมีการพัฒนาด้านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องบนโครงข่ายดังกล่าว สามารถประสานงานกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

๒. กรณีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ และการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตคอรัปชั่น รวมทั้งการขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๒.๑ เรื่อง "ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย" สรุปได้ ดังนี้

๒.๑.๑ เห็นชอบให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ดังนี้

/๑) กรณี เหตุด่วน...

๑) กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง เนื่องจากมีความพร้อมในการให้บริการ โดยให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมีล่ามช่วยแปลภาษา รวมทั้งมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวเปิดให้บริการทั่วประเทศ โดยเบื้องต้นให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรับผิดชอบการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาช่วยสนับสนุนการให้บริการกรณีดังกล่าวต่อไป

๒) กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง และประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทุกกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ และกำลังขยายเครือข่ายไปยังสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนด้วย

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในการให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ซึ่งต่างมีช่องทางของหน่วยงานเป็นการเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ก็สามารถใช้ช่องทางของแต่ละหน่วยงานในการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๑.๒ ขอความร่วมมือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) และสายด่วน ๑๑๑๑ กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้แพร่หลาย ทั่วถึง และต่อเนื่อง ต่อไป

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเชิญรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) แถลงข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวต่อไป

๒.๒ เรื่อง “การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต” สรุปได้ ดังนี้

๒.๒.๑ เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ อีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว

๒.๒.๒ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้วให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ที่อยู่เดียวกันตามข้อ ๒.๓.๑) ทราบเป็นระยะด้วย

๒.๓ เรื่อง “การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศ รับผิดชอบในการประสานงานกับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน

๒.๓.๒ เห็นชอบให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน) และสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

/(กรณีเรื่อง...

(กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. พิจารณารายงานการประชุม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หากมีข้อแก้ไขประการใด กรุณาแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบได้ที่ นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ภายในวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ หากพ้นกำหนดจะถือว่าท่านได้รับรองรายงานการประชุมแล้ว

๒. ขอให้แจ้งหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามมติที่ประชุม เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล รวมทั้งข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบกรณีดังกล่าว และมีหนังสือแจ้งจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)
รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘
ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์
นางมาลินี ภาวิไล