



ที่ พร ๐๐๒๓.๓/ว ๑๗๕๖

ศาลากลางจังหวัดแพร่  
ถนนไชยบูรณ์ พร ๕๕๐๐๐

๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

เรียน นายอำเภอทุกอำเภอ นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ และนายกเทศมนตรีเมืองแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว๘๐๖

ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นแจ้งว่า สำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ประชุม “การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์” เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติ ที่หน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ประชาสัมพันธ์ช่องทาง การรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

๒. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องราวงานไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ปัญหาแล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบสำหรับอำเภอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนากร อึ้งจิตรไพศาล)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด รักษาการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดแพร่

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด

งานบริหารทั่วไป

โทร/โทรสาร. ๐-๕๕๕๓-๔๑๑๙ ต่อ ๑๑

e-mail : pre@thailocaladmin.go.th

๐๓ ๐๓



1605  
24 1605 2558

ที่ มท ๐๘๐๑.๒/ว ๔๐๖

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต  
กทม. ๑๐๓๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๕๘

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 แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ อีกทางหนึ่ง โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและ ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องราวงานไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

(๓) กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา แล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

ดังนั้น จึงขอให้จังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทราบ และถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายวัลลภ พริ่งพงษ์)

อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร. ๐-๒๒๕๑-๕๐๑๔

โทรสาร. ๐-๒๒๕๑-๕๐๑๙



# บันทึกข้อความ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ  
 เลขที่ ๑๗๕๑  
 วันที่ 16 เม.ย. 2558  
 เวลา

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง (สตร.)

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๑ ๒๐๕๕

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ  
 เลขที่ 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 โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ระบบเครือข่าย GIN และ Cloud

๒. การเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ

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

๒.๒ ให้นำหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยว หรือพำนักอยู่ในประเทศไทยช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ด้วย

๓. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต

ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๓๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะด้วย

/๔. การขยาย...

#### ๔. การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศรับผิดชอบในการประสานงานกับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยรับบริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน และให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

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

๓. กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา แล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรม มท.  
รับที่..... ๙๘๗๐  
วันที่..... 26 ก.พ. 2558

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๕๐๐



กระทรวงมหาดไทย  
กองกลาง สำนักทะเบียนปลัดกระทรวงมหาดไทย  
วันที่ ๑๖ ก.พ. 2558  
๗๑๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี...

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์  
ส่งไปจังหวัด ๙๐๖๑  
วันที่ 23 ก.พ. 58  
เวลา.....

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความ  
เรียบร้อย 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 (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการ  
เรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์สำหรับทุกหน่วยงาน โดยระยะที่ ๑ ในปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้กระทรวงทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบ  
เดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการด้านการพัฒนาระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิม  
ของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือ  
แนวทางการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ต่อไป  
(ปรากฏในเอกสารประกอบรายงานการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าใช้  
ระบบเครือข่ายที่กระทรวงฯ กำกับดูแลอยู่ ได้แก่ GIN และ Cloud ซึ่งมีสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
เป็นผู้รับผิดชอบอยู่ หากต้องมีการพัฒนาด้านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงข่ายดังกล่าว  
สามารถประสานงานกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

๒. กรณีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ และการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการขยายเครือข่าย  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๒.๑ เรื่อง “ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามา  
ในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย” สรุปได้ ดังนี้

๒.๑.๑ เห็นชอบให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับ  
ชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ดังนี้

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) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง และประสาน การดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทุกกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ และกำลังขยายเครือข่ายไปยังสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนด้วย

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในการให้บริการชาวต่างประเทศและ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ซึ่งต่างมีช่องทางของหน่วยงานเป็นการเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ก็สามารถใช้อำนาจ ของแต่ละหน่วยงานในการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๑.๒ ขอความร่วมมือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) และสายด่วน ๑๑๑๑ กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้แพร่หลาย ทั้งถึง และต่อเนื่อง ต่อไป

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเชิญรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) แลงข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวต่อไป

๒.๒ เรื่อง “การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต” สรุปได้ ดังนี้

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

๒.๒.๒ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้วให้แจ้งผลให้หน่วยงาน ที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ที่อยู่เดียวกันตามข้อ ๒.๓.๑) ทราบเป็นระยะด้วย

๒.๓ เรื่อง “การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน” สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศ รับผิดชอบในการประสานงาน กับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่าย การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการให้บริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน

๒.๓.๒ เห็นชอบให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน) และสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

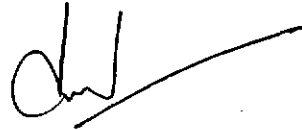
(กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศ  
ในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. พิจารณารายงานการประชุม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หากมีข้อแก้ไขประการใด กรุณาแจ้งให้  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบได้ที่ นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
ภายในวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ หากพ้นกำหนดจะถือว่าท่านได้รับรองรายงานการประชุมแล้ว
๒. ขอให้แจ้งหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามมติที่ประชุม เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล  
รวมทั้งข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง  
ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบกรณีดังกล่าว และมีหนังสือ  
แจ้งจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์

นางมาลี ภาวิไล