

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๔๐๔/ว ๑๐๐



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

เรียน กระทรวง พวง กรม จังหวัดกทลของแวมบูรพาการเพื่อการพัฒนา และจังหวัดเพ็ชฌเค็ยง

ด้วยในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๖ นายกรัฐมนตรีเสนอว่า จากการที่ได้เดินทางไปตรวจเยี่ยมการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ทำให้ทราบว่า การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Centre) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐ ของ กฟน. เป็นรูปแบบและตัวอย่างในการให้บริการประชาชนในเชิงรุกที่ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐทุกหน่วยงาน ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนโดยตรงสมควรจะดำเนินการในลักษณะเดียวกัน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวของ กฟน. จะมีระบบฐานข้อมูล (data base) ในเรื่องต่าง ๆ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการร่วมกับการประปานครหลวงและประสานข้อร้องเรียนต่าง ๆ กับศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยด้วย เมื่อประชาชนมีปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัยในเรื่องใด และติดต่อสอบถามเข้ามายังหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว ศูนย์ฯ ก็สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันได้ทุกเรื่อง เช่น ประชาชนสงสัยว่าในบริเวณบ้านเรือนที่อาศัยอยู่ไฟจะตกหรือดับบ่อย ศูนย์ฯ จะสามารถตอบได้ว่าเนื่องจากสาเหตุใด และจะแก้ไขให้เสร็จสิ้นได้เมื่อใด เป็นต้น รวมทั้งสามารถรับประเด็นข้อร้องเรียนต่าง ๆ แล้วประสานโดยตรงไปให้ผู้รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้อย่างรวดเร็ว จึงขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่บริการประชาชนรับไปพิจารณาความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในลักษณะดังกล่าวข้างต้นขึ้นในหน่วยงานของตน โดยให้คำนึงถึงความพร้อมของข้อมูล กำลังคน งบประมาณ รวมทั้งระดับของข้อมูลที่จะจัดทำฐานข้อมูลด้วย และในกรณีที่จะให้เอกชนเข้ามาดำเนินการในเรื่องนี้ ควรจะต้องระมัดระวังในเรื่องของความถูกต้อง โปร่งใส และความประหยัดด้วย ทั้งนี้ ให้ทุกกระทรวงและหน่วยงานของรัฐรับไปประเมินและจัดทำข้อมูลความจำเป็นและเหมาะสมเบื้องต้น ตลอดจนประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณและระยะเวลาที่จะใช้ แล้วรายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ ภายใน ๓๐ วัน เพื่อจะได้นำมาพิจารณาในภาพรวมต่อไป ซึ่งคณะรัฐมนตรีพิจารณาแล้ว ลงมติเห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี รักษาการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๖ - ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔