



ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๑๑๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๖/ว ๓๐ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๕๕๖
ลงวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๕๓

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๖ มกราคม ๒๕๕๓) รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ และมอบหมายให้ทุกหน่วยงานติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานที่มีร้อยละของเรื่องยุติต่ำเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติเพิ่มมากขึ้น และกำชับทุกส่วนราชการให้เร่งรัดช่วยเหลือ โดยกำหนดเวลาแจ้งความคืบหน้าด้วย มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนในแผนการพัฒนาระบบราชการบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยอย่างน้อยให้มีกิจกรรม ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บรรจุใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาให้มีใจรักการบริการ (Service Mind Training) โดยมอบหมายให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการแต่ละประเภทเป็นผู้ดำเนินการ

๒.๒ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของส่วนราชการโดยมุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๕๓ ลงมติรับทราบ และมอบหมายให้ส่วนราชการดำเนินการต่อไป ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมาและขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๑๗

(นายวิชัย วิทวัสการเวช)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี รักษาราชการแทน

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักวิเคราะห์เรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๒๙

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๖๔

www.cabinet.thaigov.go.th



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๔๗๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ เมษายน ๒๕๕๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๙๙๗
ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูล จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการบรรจุโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในแผนการพัฒนาระบบราชการบุคคล เริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยอย่างน้อยให้มีกิจกรรม ดังนี้

๒.๑ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้บรรจุใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาให้มีใจรักการบริการ (Service Mind Training) โดยมอบหมายให้องค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการแต่ละประเภทเป็นผู้ดำเนินการ

๒.๒ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ โดยมุ่งเน้นให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้มีใจรักการบริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายจตุรงค์ ปัญญาติลก)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E-mail : ccc@opm.go.th

โทร.๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี