



บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
ระหว่าง

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน
กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ
ธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้ จัดทำขึ้นเมื่อวันที่ ๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดย นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส ตำแหน่ง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดย นายธนสุนทร สว่างสาลี ตำแหน่ง รองปลัดกระทรวง
การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดย นางสาวสุณีย์ เลิศเพียรธรรม
ตำแหน่ง ผู้ตรวจราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

กระทรวงคมนาคม โดย นายสมชาย สมนัสจรกุล ตำแหน่ง ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

กระทรวงพลังงาน โดย นายอนิรุทธิ์ ธนกรมนตรี ตำแหน่ง ผู้ตรวจราชการกระทรวงพลังงาน

กระทรวงแรงงาน โดย นายวรรณรัตน์ ศรีสุขใส ตำแหน่ง รองปลัดกระทรวงแรงงาน

กระทรวงศึกษาธิการ โดย นายยศพล เณรโกเศศ ตำแหน่ง รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงสาธารณสุข โดย นายรุ่งเรือง ภิจผาติ ตำแหน่ง หัวหน้าที่ปรึกษาระดับกระทรวง (นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ)
ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดย นางสาวนันทิยา ทวีวงศ์ ตำแหน่ง รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
ฝ่ายบริหาร

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ โดย นายสุริยน พชรครุภานนท์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ

ธนาคารแห่งประเทศไทย โดย นายจิตเกษม พรประพันธ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการอาวุโสฝ่ายคุ้มครอง
และส่งเสริมความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน

และ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดย ว่าที่ ร.ต.ต. อาพัทธ์ สุขะนันท์ ตำแหน่ง รองเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร



ทั้ง ๑๒ หน่วยงานได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโดยมีรายละเอียดและขอบเขต ความร่วมมือ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ วัตถุประสงค์ของความร่วมมือ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล อย่างบูรณาการ ตามหลักธรรมาภิบาล และในอีกฐานะหนึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจน ปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี ตลอดระยะเวลา ที่ผ่านมานายกรัฐมนตรีและรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยได้มีข้อสั่งการและนโยบายที่สำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในหลายประการ ดังนั้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบาย เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้กำหนดกรอบ วัตถุประสงค์ของความร่วมมือไว้ ดังนี้

๑) เพื่อสนับสนุนความร่วมมือในการดำเนินการเรื่องราวยุทธศาสตร์ระหว่างสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวง สาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ ธนาคร แห่งประเทศไทย และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อขับเคลื่อนนโยบายการเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวยุทธศาสตร์ และการบูรณาการ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ภายใต้ฐานข้อมูลเดียว ให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

๓) เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนด้านการดำเนินการเรื่องราวยุทธศาสตร์สู่ความเป็นมาตรฐาน

ข้อ ๒ ข้อตกลงและขอบเขตความร่วมมือ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงพลังงาน กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ ธนาคร แห่งประเทศไทย และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงได้จัดทำบันทึกความตกลง ฉบับนี้ขึ้น โดยมีรายละเอียดและขอบเขตความร่วมมือ ดังต่อไปนี้

๑) ด้านระบบสารสนเทศ

เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจการเชื่อมโยง และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบสารสนเทศ ของส่วนราชการเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงให้ส่วนราชการดำเนินการ ดังนี้



๑.๑) กรณีส่วนราชการที่ไม่มีระบบสารสนเทศ จะกำหนดให้เป็นผู้ร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะกำหนด Username และ Password สำหรับผู้เข้าใช้งานระบบ

๑.๒) กรณีส่วนราชการที่มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง ขอให้ส่วนราชการพัฒนา Web Service ให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพัฒนาขึ้น เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับระบบฐานข้อมูลกลางเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบระยะเวลาที่ได้ตกลงร่วมกัน

๒) ด้านการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๑) ส่วนราชการให้การสนับสนุนและร่วมมือจัดส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อนายกรัฐมนตรี ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งผลักดันให้ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบกลาง

๒.๒) กรณีส่วนราชการที่ไม่มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเองขอความร่วมมือให้ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบกลางในกรณีที่หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์เอง

๒.๓) ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และหรือร่วมลงพื้นที่ ในกรณีที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัดตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานขอ

๒.๔) กำหนดให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นภารกิจสำคัญที่ส่วนราชการต้องเร่งดำเนินการให้มีผลยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๕) กำหนดให้มีผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO)

๒.๖) จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบเสนอให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็น CCEO ทราบเป็นรายไตรมาส

๓) ด้านวิชาการ

๓.๑) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และระยะเวลาการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๓.๒) ให้ความร่วมมือจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้น

๓.๓) ส่งเสริมให้จัดทำองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการศึกษา วิจัย การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและระหว่างองค์กร

ข้อ ๓ ผลบังคับใช้

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้



ข้อ ๔ ผู้ประสานงาน

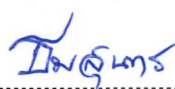
ทุกฝ่ายตกลงแต่งตั้งตัวแทนของแต่ละฝ่ายให้เป็นผู้ประสานงาน ติดตามและรายงานการดำเนินงานภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ โดยแจ้งชื่อผู้ประสานงานให้แต่ละฝ่ายทราบด้วย

ข้อ ๕ การเปลี่ยนแปลงแก้ไข

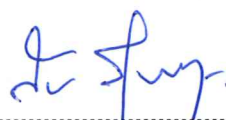
หากมีเหตุจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทบทวนแก้ไข หรือเพิ่มเติมบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้ สามารถกระทำได้นับจากวันที่บันทึกข้อตกลงความร่วมมือฉบับนี้มีผลบังคับใช้ โดยการปรึกษาหารือร่วมกันและลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรของทุกฝ่าย แล้วนำเข้าแนบท้ายบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือนี้จัดทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทุกฝ่ายได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยตลอด จึงได้ลงลายมือชื่อไว้และต่างฝ่ายต่างยึดถือไว้ฝ่ายละฉบับ

(ลงชื่อ) 
(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(ลงชื่อ) 
(นายธณสุนทร สว่างสาตี)
รองปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์

(ลงชื่อ) 
(นางสาวสุณีย์ เลิศเพียรธรรม)
ผู้ตรวจราชการกระทรวง
การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

(ลงชื่อ) 
(นายสมชาย สุ่มนัสขจรกุล)
ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

(ลงชื่อ) 
(นายอนิรุทธิ์ ธนกรมนตร์)
ผู้ตรวจราชการกระทรวงพลังงาน

(ลงชื่อ) 
(นายวรรณรัตน์ ศรีสุใส)
รองปลัดกระทรวงแรงงาน



(ลงชื่อ).....

(นายยศพล เวณุโกเศศ)

รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

(ลงชื่อ).....

(นายรุ่งเรือง กิจผาติ)

หัวหน้าที่ปรึกษาระดับกระทรวง (นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ)

ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนันทริยา ทวีวงศ์)

รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร

(ลงชื่อ).....

(นายสุรียน พัทธครุฑานนท์)

รองผู้อำนวยการสำนักงาน

คณะกรรมการนโยบายที่ดินแห่งชาติ

(ลงชื่อ).....

(นายจิตเกษม พรประพันธ์)

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายคุ้มครอง
และส่งเสริมความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน

(ลงชื่อ).....

(ว่าที่ ร.ต.ต. อาพัทธ์ สุขะนันท์)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(ลงชื่อ).....

(นางนลินี มหาจันทร์)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
พยาน

(ลงชื่อ).....

(นายพันศักดิ์ เจริญ)

ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลงน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
พยาน