



คำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ

ที่ 663 / 2554

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงการต่างประเทศ

อนุสนธิคำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ ที่ 532/2549 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2549 ได้จัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 เพื่อเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนร้องเรียน และเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในภาพรวมของหน่วยงานในสังกัด

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนดังกล่าวเป็นไปด้วยความเหมาะสม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเห็นควรยกเลิกคำสั่งกระทรวงการต่างประเทศ ที่ 532/2549 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2549 ดังกล่าว และให้จัดตั้ง "ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงการต่างประเทศ" โดยมีองค์ประกอบของคณะทำงานและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. องค์ประกอบ

- | | | |
|-----|--|----------------------|
| 1.1 | นิติกรเชี่ยวชาญ (ที่ควบคุมดูแลกลุ่มงานนิติกร) | ประธานคณะทำงาน |
| 1.2 | เลขานุการกรม (ทุกกรม) หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| 1.3 | เลขานุการสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนา
ระหว่างประเทศ หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| 1.4 | ผู้อำนวยการสำนัก/ ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้า-
กลุ่มงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงฯ
(ทุกหน่วยงาน) หรือผู้แทน | คณะทำงาน |
| 1.5 | หัวหน้ากลุ่มงานนิติกร หรือผู้แทน | คณะทำงานและเลขานุการ |

2. อำนาจและหน้าที่

- 2.1 พิจารณากำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
- 2.2 จัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวง

2.3 ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผล และเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ ปลัดกระทรวง และรองปลัดกระทรวง

2.4 อำนวยความสะดวก รวดเร็ว กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม แสวงหาข้อเท็จจริง และประสานความร่วมมือจากส่วนราชการและภาคประชาชนที่เกี่ยวข้อง ในการบรรเทาแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนตามที่ร้องเรียน ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ประเมิน วิเคราะห์ และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางดำเนินการในเชิงรุก เพื่อแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนตามที่ประชาชนร้องเรียน

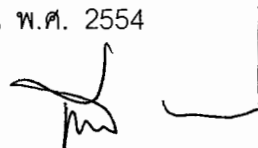
2.6 มีอำนาจเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อมูล และจัดทำหรือส่งมอบเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประกอบการพิจารณา

3. มอบหมายให้กลุ่มงานนิติการ สำนักงานปลัดกระทรวง เป็นหน่วยงานชั้นต้นในการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ผ่านมาทางระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยราชการในสังกัดกระทรวงฯ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนโดยตรง และแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินการให้กลุ่มงานนิติการทราบ เพื่อประมวลผลการดำเนินการและแจ้งตอบทางระบบให้ศูนย์บริการประชาชนตามขั้นตอนต่อไป

4. กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งถึงหน่วยราชการในสังกัดกระทรวงฯ โดยช่องทางอื่นอันมิใช่ช่องทางของระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้หน่วยงานนั้นๆ สำเนาเรื่องแจ้งให้กลุ่มงานนิติการทราบด้วย เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2554



(นายธีรกุล นิยม)
ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ