

โครงร่างผลงาน

เรื่อง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านสำนักงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

ของ นางจารุณี วายลม นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี เลขประจำตัว 037

1. **ชื่อผลงาน** การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านสำนักงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

2. **ระยะเวลาดำเนินการ**
ตุลาคม 2550 – 15 สิงหาคม 2551

3. **ความเป็นมา**

ในปัจจุบันสังคมไทยต้องประสบกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านสังคมนับวันจะมีความสลับซับซ้อน หลากหลายและทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้อง ภาครัฐจะต้องระดมความร่วมมือ และสรรพกำลังจากทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้คน ในสังคมอยู่ร่วมกันได้ด้วยความสงบสุข และโดยที่กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่พี่น้องประชาชน จึงได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็น สุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้ “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุน นโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์

4. **กฎหมายนโยบายและข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง**

4.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอัน รวดเร็ว”

4.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 38 “เมื่อ ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

4.3 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 349 ลงวันที่ 29 มกราคม 2550 เรื่อง แนวทางการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

5. **สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ**

5.1 รับเรื่องราวร้องเรียน ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบเรื่อง สอบถามรายละเอียดจากผู้ร้องให้ได้ข้อมูลเพื่อ ประกอบการพิจารณาดำเนินการให้ได้มากที่สุด

5.2 วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความช่วยเหลือใน เบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์

5.3 แจ้ง/ประสานการปฏิบัติ และส่งเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข

5.4 เร่งรัดติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเกินกำหนดเวลา มีหนังสือแจ้งเตือน

5.5 หน่วยงานรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.6 ตรวจสอบเอกสารประกอบการรายงาน หากไม่ครบตามประเด็นที่ประชาชนร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม

5.7 หากการตรวจสอบครบตามประเด็นร้องเรียนจึงสรุปเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อยุติเรื่อง

5.8 แจ้งผู้ร้อง ทราบผลการดำเนินการ หรือแจ้งหน่วยงานที่สั่งให้ตรวจสอบ

5.9 รายงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยทราบ เดือนละ 2 ครั้ง

6. บทวิเคราะห์

6.1 การวิเคราะห์ผลงาน การดำเนินการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในขั้นตอนแรกการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องควรมีการพูดคุยกับประชาชน เพื่อสอบถามข้อมูลให้ได้ข้อเท็จจริงที่เป็นจริงที่สุด มากที่สุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือให้ความกระจ่างในเรื่องร้องเรียนบางประเภทที่ไม่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานรับผิดชอบจะทำการช่วยเหลือได้ เช่น ปัญหานี้สินที่ประชาชนถูกคำสั่งศาลให้ยึดทรัพย์ไปแล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องมีถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนเข้าใจ หรือมีคำแนะนำที่ทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการช่วยเหลือใด ๆ เลย ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จึงจำเป็นต้องมีจิตสำนึกที่ดีเต็มใจให้บริการ จำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมายเบื้องต้น เพราะในบางครั้งผู้ร้องมาพบเพื่อขอคำปรึกษา ไม่ได้มาเพื่อร้องเรียนโดยตรง

6.2 ปัญหาอุปสรรค

- 1) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีจำกัด แต่เรื่องร้องเรียนมีเป็นจำนวนมากทำให้งานบางครั้งเกิดความล่าช้า
- 2) มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบ่อยครั้ง
- 3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย ซึ่งเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีเรื่องของกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้อง
- 4) เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง
- 5) การดำเนินงานในปัจจุบัน ถูกกำหนดด้วยเงื่อนไขของเวลาเป็นสำคัญ ทำให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีประสิทธิภาพ

6.3 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการปลูกจิตสำนึกในการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรม
- 2) ควรจะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น เรื่องของงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย การพิจารณาความดีความชอบ

3) จัดสรรอัตราค่าจ้างเพิ่มเติม เพื่อช่วยในเรื่องงานธุรการ ด้านเอกสาร เช่น ลูกจ้าง หรือ พนักงานราชการ

7. ผลสำเร็จของงาน

ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2551 ตั้งแต่ 1 ต.ค. 50 – 15 ต.ค. 51 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ได้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน ดังนี้

1. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น 215 เรื่อง จำแนกเป็น
2. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากส่วนกลาง จำนวน 91 เรื่อง
3. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในจังหวัด จำนวน 124 เรื่อง
4. ได้ประสานแก้ไขปัญหา/ให้ความช่วยเหลือและยุติเรื่องแล้ว จำนวน 155 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 72

8. การนำไปใช้ประโยชน์

- 8.1 สามารถนำผลงานที่นำเสนอ ไปเป็นแนวทางหรือปรับใช้ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้มีประสิทธิภาพเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
- 8.2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ผู้ร่วมดำเนินการและสัดส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติงาน

- 9.1 ผู้ร่วมดำเนินการ คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 9.2 สัดส่วนของงาน ที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติงาน ตามข้อ 5.1 – 5.8 (ยกเว้นข้อ 5.5)

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นางจารุณี วายลม)

ผู้เสนอผลงาน

...../กรกฎาคม/2553

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นายสุขวัฒน์ สุขสวัสดิ์)

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี

...../...../.....