

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา



1. **ชื่อผลงาน** การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ

2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ** 1 ตุลาคม 2552 - 30 เมษายน 2553

3. **ความรู้ทางวิชาการหรือแนวความคิดที่ใช้ในการดำเนินการ**

3.1 ความรู้ทางวิชาการ “การวางแผนการดำเนินงาน การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับหน่วยงานและการทำงานเป็นทีม

3.2 นโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย ข้อ 9 การให้บริการประชาชน กลยุทธ์ที่ 9.2 เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.3 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0209/ว 349 ลงวันที่ 29 มกราคม 2550 เรื่องแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

3.4 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดหลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติ

3.5 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 บัญญัติให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมของสังคม ฯลฯ

4. **สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ**

4.1 ความสำคัญ

ปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ / ร้องเรียน เป็นส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรม สังคมมีความสุข ภายใต้กรอบหรือบทบัญญัติของกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนบริหารงานแบบบูรณาการโดยยึดเป้าหมายเพื่อเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ จึงได้กำหนดนโยบายเร่งด่วน 9 ข้อ โดยเฉพาะนโยบายข้อ 9 การให้บริการประชาชน กลยุทธ์ที่ 9.2 เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การซักถามปัญหาจากผู้ร้องเรียนที่มาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง และชี้แจงแก้ไขข้อร้องเรียนจนเป็นที่พอใจ การสำรวจตรวจสอบ และสรุปวิเคราะห์ การปรับปรุงช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน การใช้ระบบเทคโนโลยีมาจัดการข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน แต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และแต่งตั้งชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจเคลื่อนที่เร็วเป็นต้น โดยให้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชน ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ โดยการปฏิบัติงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยยึดหลักวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล

4.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

1) รับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนจากประชาชนและหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักราชเลขานุการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) สำนักงาน ป.ป.ช.

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศาลปกครอง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน 1567 ผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดศรีสะเกษ และระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทางสายด่วน 1111 หรือเว็บไซต์ของจังหวัดศรีสะเกษ (www.sisaket.go.th) ในหมวด “การบริหารราชการจังหวัด” หัวข้อ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ”

2) ลงทะเบียนรับหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียนทั้งจากประชาชนผู้มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทางสายด่วน 1111 และระบบรับเรื่องทางเว็บไซต์จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อดำเนินการ ติดตามเร่งรัด และรายงานผลความก้าวหน้าพร้อมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบ และแยกประเด็นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ได้แก่ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ความเดือดร้อน กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปัญหาที่ดิน ขอความช่วยเหลือ และอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละไตรมาสด้วย

3) วิเคราะห์ ประเมิน จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อจัดส่งให้คณะทำงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ เพื่อให้ทันต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนชาวจังหวัดศรีสะเกษ

4) สรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบ พิจารณาสั่งการ และลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียน โดยกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาการดำเนินการ และรายงานผลให้ทราบตามที่เห็นสมควร หากเป็นเรื่องเร่งด่วนจะมอบหมายให้หน่วยงานเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษลงไปตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อมูลข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่เกิดปัญหาข้อพิพาทนั้นเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ชัดเจน เป็นธรรมและรวดเร็ว

5) ติดตามผลการดำเนินการตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ จะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องทีปฏิบัติประกอบการพิจารณาด้วย โดยจะติดตามทวงถามจนได้ข้อยุติแห่งข้อร้องเรียนนั้น ๆ

6) การรายงานผล เมื่อส่วนราชการ/อำเภอ / หน่วยงานรัฐวิสาหกิจตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปรายงานผลมายังจังหวัดแล้ว จังหวัดจะดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบ โดยนำข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา และเสนอแนะแนวทางให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตัดสินใจ แล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ และพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบแล้วแต่กรณีว่าผู้ร้องได้รับทราบผลในเรื่องนั้นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วหรือไม่ (กรณียุติเรื่อง) และถ้าเป็นกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนรับเรื่องจากหน่วยงานส่วนกลาง จะแจ้งผลการตรวจสอบรายงานให้ทราบ ส่วนการรายงานผลให้สำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) จะรายงานให้ทราบผ่านระบบการรับเรื่องทางอิเล็กทรอนิกส์

7) กรณีเรื่องที่ล่าช้า และเรื่องที่สำคัญยากต่อการพิจารณา จะสรุปเสนอที่ประชุมคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดศรีสะเกษ พิจารณาให้ความเห็นชอบประกอบการสั่งการให้ได้ข้อยุติ

5. ผู้ร่วมดำเนินการ นายสุริยน ทิพย์รักษา นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ ช่วยราชการสำนักงานจังหวัดศรีสะเกษ
สัดส่วนของผลงานคิดเป็นร้อยละ 40

6. สัดส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 60 โดยรับผิดชอบ

6.1 เป็นผู้ปฏิบัติ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่สำคัญ ได้แก่ เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ
เรื่องที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการฯ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศาลปกครอง เป็นต้น

6.2 กำกับ ควบคุม ดูแลงาน และเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ ตลอดจนให้คำปรึกษา
แนะนำแก่เจ้าหน้าที่ และผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์

6.3 พิจารณา วิเคราะห์ กลั่นกรอง ผลการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเสนอแนวทางแก้ไข
ปัญหาในแต่ละเรื่อง ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับพิจารณา และสั่งการเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือยุติเรื่อง

7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

7.1 เชิงปริมาณ

1) ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ (ตุลาคม 2552-เมษายน 2553) รับ
เรื่องทั้งหมด จำนวน 105 เรื่อง แก้ไขปัญหาได้ข้อยุติ 82 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ 23 เรื่อง

2) ประชุมคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 3 ครั้ง ยุติ
เรื่องได้ จำนวน 3 เรื่อง

7.2 เชิงคุณภาพ

1) ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ลดจำนวนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่จะเป็นปัญหามาไปสู่ข้อพิพาทหรือข้อโต้แย้งกระบวนการ
ยุติธรรมหรือการพิจารณาคดีของศาล

3) การตรวจสอบและค้นหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์จากระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างรวดเร็ว
ระบบและรวดเร็ว ทำให้การปฏิบัติงานและการบริการประชาชนมีความรวดเร็ว ทันทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

4) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เกิดความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ

8. การนำไปใช้ประโยชน์

การบริหารจัดการปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและยังเป็นการป้องกันมิให้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้น
อีกในอนาคตได้

9. ความยุ่งยากในการดำเนินการ / ปัญหา/อุปสรรค

9.1 ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน มีหลายช่องทาง ทำให้ปริมาณเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน มีเป็นจำนวนมาก
บางเรื่องร้องเรียนอาจซ้ำกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระบบหนึ่งทำให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนของการแจ้งเรื่องร้องเรียน

9.2 เรื่องร้องเรียนบางเรื่องผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ซึ่งยากต่อการที่จะ
ตรวจสอบให้ได้ข้อเท็จจริง และเมื่อมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวหนังสือได้ถูกส่งกลับมา
เนื่องจากไม่มีผู้รับ

9.3 บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีจำนวนน้อยแต่ปริมาณเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบดำเนินงานหลายหน้าที่ทำให้งานอาจจะเกิดความล่าช้า ส่วนสำคัญคือขาดบุคลากรด้านนิติกรหรือผู้ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย

9.4 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ การพิจารณาต้องมีความรอบคอบ ต้องศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และหากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตรวจสอบการกระทำความต่างๆ จะต้องใช้เวลาในการรวบรวมหลักฐานต่างๆ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและความถูกต้อง

9.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดความตระหนักถึงความสำคัญในการเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อตรวจสอบและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบกับภารกิจหลักของหน่วยงานนั้นๆ อาจจะมีปริมาณมากจึงทำให้การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดความล่าช้าเป็นสาเหตุให้การช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหามาไม่ทันต่อเหตุการณ์

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 กำหนดบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย / ระเบียบ / ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

10.2 ควรมีข้อกำหนดหรือคำสั่งเกี่ยวกับผู้บริหาร/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ชัดเจน เพราะเมื่อมีการสับเปลี่ยนผู้บริหารงานดังกล่าวก็จะเปลี่ยนหน่วยรับผิดชอบ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน และหน่วยงานดำเนินงานได้ตามกรอบหน้าที่ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

10.3 จัดอบรมให้แก่หน่วยงานราชการหรือคณะทำงาน เพื่อจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้ทำงานร่วมกับแบบบูรณาการ สร้างจิตสำนึกให้หน่วยงานให้เร่งเห็นความสำคัญ และเอาใจใส่ดูแลปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติโดยเร็ว

10.4 ควรจัดให้มีโครงการอบรมให้ความรู้เรื่องการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่ประชาชน เพื่อเป็นสมาชิกเครือข่ายภาคประชาชนในการแจ้งข่าวสาร เบาะแส ข้อมูลการทุจริต และข้อมูลอื่น ๆ

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(นายเสริมศักดิ์ โสกา)

ผู้เสนอผลงาน

15 กรกฎาคม 2553