

โครงร่างผลงาน

ของ นายชนะสิทธิ์ นิธิวิวัฒน์กุล

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
สังกัด สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสัมภาษณ์
โครงร่างผลงานตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ผลงานส่วนที่ 1 เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

ผลงานส่วนที่ 2 เรื่อง การพัฒนางานสำนักงานจังหวัดด้วยระบบการบริหาร
ผลการปฏิบัติงาน

โครงการผลงาน

ของ นายชนะสิทธิ์ นิตสิวัฒน์กุล

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
สังกัด สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการสัมภาษณ์
โครงการผลงานตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ผลงานส่วนที่ 1 เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

ผลงานส่วนที่ 2 เรื่อง การพัฒนางานสำนักงานจังหวัดด้วยระบบการบริหาร
ผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1. ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. **ชื่อผลงาน** การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก
2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ** ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 – 30 พฤษภาคม 2553
3. **หลักการและเหตุผล / ความเป็นมา**

ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เกิดจากการได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชน จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือเอกชน การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกระทรวงมหาดไทยในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชน ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้น ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค โดยในส่วนภูมิภาคให้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” ขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด ทุกจังหวัด และให้จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” ขึ้น ณ ที่ว่าการอำเภอ ทุกอำเภอ

4. แนวคิด ทฤษฎี นโยบาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545
- 4.2 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545
- 4.3 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- 4.4 นโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย ข้อ 9 การให้บริการประชาชน กลยุทธ์ที่ 9.2 เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 4.5 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 4190 ลงวันที่ 17 ธันวาคม 2552 เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์
- 4.6 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0205.3/ว 1011 ลงวันที่ 26 มีนาคม 2552 เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
- 4.7 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0205.3/ว 867 ลงวันที่ 15 มีนาคม 2553 เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระกรุณา

5. ขั้นตอนการดำเนินการ

5.1 การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนจากประชาชน โดยตรง จากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น มาร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

5.2 การลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระบบงานสารบรรณ เพื่อดำเนินการ ติดตาม เร่งรัดและการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ พร้อมจำแนกลักษณะของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ข้อเดือดร้อน/เหตุรำคาญ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐประพฤติมิชอบ ปัญหาข้อพิพาทเรื่องที่ดิน/รุกที่สาธารณะ/ป่าไม้ และเรื่องอื่น ๆ

5.3 การวิเคราะห์ ประเมินและจัดลำดับความสำคัญ เร่งด่วน

เป็นการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ว่าลักษณะของปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญ เร่งด่วน เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ก่อนที่จะสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ พิจารณาสั่งการ และส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

5.4 การสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา

สรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ พิจารณาสั่งการ ลงนามใน หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้ความช่วยเหลือ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วน และรายงานผลให้ทราบ กรณี เป็นเรื่องเร่งด่วนหรือต้อง ปฏิบัติตามเงื่อนไขของระยะเวลา จะมอบให้หน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไปตรวจสอบหา ข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็ว ชัดเจน เป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

5.5 การติดตามผลการดำเนินงาน

เป็นการติดตามผลการดำเนินงานตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด เพื่อทราบผลการดำเนินงานของเรื่อง ร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ๆ

5.6 การรายงานผล

ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ข้อมูลการตรวจสอบ ประกอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เสนอแนะแนวทางการพิจารณาประกอบการตัดสินใจ แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ พิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ แล้วแต่กรณีว่าผู้ร้องได้รับทราบผลจากหน่วยงานที่ตรวจสอบหรือไม่ ถ้าเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น จะแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบต่อไป

6. บทวิเคราะห์

6.1 การวิเคราะห์ผลงาน สักส่วนของผลงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 50

- 1) เป็นผู้ปฏิบัติและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่รับเรื่องจากสำนักพระราชเลขานุการ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น การร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ตามที่ได้รับมอบหมาย จากผู้ว่าราชการจังหวัด
- 2) พิจารณา วิเคราะห์ กลั่นกรอง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผล เสนอ แนวทางแก้ไขปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น และสั่งการเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือ ยุติเรื่อง การให้ความเห็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ต้องวินิจฉัยในปัญหาข้อกฎหมาย
- 3) กำกับ ดูแล การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ให้คำปรึกษา แนะนำ แก่เจ้าหน้าที่ และผู้มาร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

6.2 การวิเคราะห์ปัญหา

- 1) เนื่องจากมีหลายหน่วยงานและช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียนมีหลายช่องทาง ทำให้มีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนจำนวนมาก บางเรื่องเป็นเรื่องเดียวกันแต่ผู้ร้อง ได้ร้องไปหลายหน่วยงาน เพราะไม่พอใจผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน บางเรื่องไม่ลงชื่อผู้ร้อง ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ แต่ก็ต้องดำเนินการให้ เพราะ หากไม่ดำเนินการใด ๆ ผู้ร้องก็จะร้องทุกข์ ร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น ๆ อีก ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน

2) การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ถูกจำกัดด้วยบุคลากรที่มีน้อย และรับผิดชอบงานหลายหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บางเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม แต่ประชาชนไม่ยอมรับในผลของการดำเนินการดังกล่าว ก็จะร้องทุกข์ ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้ดำเนินการให้

3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา การรายงานผล ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า การให้ความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาไม่ทันต่อเหตุการณ์

4) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ไม่มีความชัดเจน ไม่ครอบคลุม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและจำนวนบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ชัดเจน ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมอบหมายภารกิจ หน้าที่ให้บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ กรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

2) ควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ควรให้ความสำคัญ และเอาใจใส่กับการแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติโดยเร็ว

4) ควรมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาชน เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนและหลายหน่วยงาน

7. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ที่ผู้เสนอผลงาน ได้ปฏิบัติระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 – 30 พฤษภาคม 2553 รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จำนวน 311 เรื่อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน 229 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 73.63 อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 82 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.37


8. การนำไปใช้ประโยชน์

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลกให้กับประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้นอีก

9. ผู้ร่วมดำเนินการ นายรณณรงค์ กลังสมบัติ นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ สักส่วนของผลงาน คิดเป็นร้อยละ 50

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....



(นายชนะสิทธิ์ นิสิตวิวัฒน์กุล)

ผู้เสนอผลงาน

.....กรกฎาคม 2553

ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอข้างต้นถูกต้องตรงกับ
ความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นายธนรณก คลังสมบัติ)

ผู้ร่วมดำเนินการ

.....๑๒.....กรกฎาคม 2553

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นายวิรุฬห์ อัคระ)

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ

.....๑๒.....กรกฎาคม 2553