

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา

๑. ความเป็นมา

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กำหนดว่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด บูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว

ในการดำเนินการดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้จังหวัดพิจารณาจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยใช้แนวทางการปฏิบัติตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด เพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. กรอบแนวทาง วัตถุประสงค์ และขั้นตอนการดำเนินการ

จังหวัดพังงากำหนดกรอบแนวทาง วัตถุประสงค์ และขั้นตอนการดำเนินการ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ดังนี้

๒.๑ กรอบแนวทาง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงาน โดยอาศัยประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม สรุปได้ดังนี้

๑) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒) เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๒ วัตถุประสงค์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งจังหวัดพังงาที่ ๑๘๘๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
- ๓) รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน
- ๔) เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

/๕) ประสานงาน....

๕) ประสานงานและติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชน ที่เป็นงานนโยบายสำคัญของรัฐบาล เช่น การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว การดำเนินการกรณีการค้ามนุษย์ การตัดไม้ทำลายป่า ยาเสพติด การช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส และการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินกรณีประชาชนประสบภัยต่างๆ

๒.๓ ขั้นตอนการดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- ๑.๑ มาด้วยตนเอง
- ๑.๒ โทรศัพท์
- ๑.๓ ไปรษณีย์ / หนังสือ
- ๑.๔ เว็บไซต์ ๑๑๑๑
- ๑.๕ เว็บไซต์จังหวัด
- ๑.๖ อื่นๆ

๒) การพิจารณาแก้ไขปัญหา

๒.๑ ตรวจสอบวิเคราะห์ว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด ให้แจ้งส่วนราชการนั้นพิจารณาแก้ไขปัญหา กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหลายส่วนราชการ ให้แจ้งทุกส่วนราชการพิจารณาแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ทราบตามช่วงเวลาที่กำหนด

๒.๒ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน หรือมีประเด็นที่ต้องวินิจฉัยในเรื่องระเบียบกฎหมาย หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหลายส่วนราชการ ให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหา

๒.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ซึ่งมีการกล่าวหาบุคคลอื่นโดยปราศจากหลักฐานอ้างอิง หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลได้มีคำสั่งเด็ดขาดแล้วไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๒.๔ กรณีมีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดในพื้นที่ หรือกรณีมีเรื่องร้องเรียนให้มีการแก้ไขปัญหาสำคัญเร่งด่วน มอบหมายชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาในทันที รวมทั้งหากพบการกระทำความผิดก็ให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด

๓) การแจ้งการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบในทุกขั้นตอน

๓. กลยุทธ์ในการดำเนินงาน

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงากำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ร้อยละ ๘๐ จึงได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ดังนี้

๓.๑ การเร่งรัดติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงากำหนดให้มีการติดตามและเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านการประชุมคณะกรรมการจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการฯ เป็นประจำทุกเดือน

๒) ผู้ว่าราชการจังหวัดพังงาทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓) จังหวัดพังงาได้มีหนังสือสั่งการให้ทุกส่วนราชการในระดับจังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง คำนึงและยึดถือว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นนโยบายสำคัญของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาล ที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยจะต้องเอาใจใส่และเร่งรัดดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ได้

๓.๒ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เชิงรุก

๑) จังหวัดพังงากำหนดนโยบายให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเจ้าของพื้นที่ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ ร่วมมือกันในลักษณะทีมบูรณาการ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ที่ประชาชนร้องเรียน หรือพื้นที่ที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของผู้ได้รับความเดือดร้อนมากขึ้น

๒) กรณีเป็นเรื่องที่มีผู้ได้รับความเดือดร้อนจำนวนมาก และรวมกลุ่มเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา หรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ มาชี้แจงกับประชาชนโดยตรง ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในประเด็นปัญหามากยิ่งขึ้น

๓) กรณีเป็นเรื่องที่ประชาชนไม่เข้าใจในระเบียบปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติราชการ หรือไม่ทราบว่ามีหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ได้รับความเดือดร้อน ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงกับประชาชนโดยตรง หรือให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงานำประชาชนไปติดต่ออย่างส่วนราชการนั้นๆ โดยตรง

๔) การจัดตั้งชุดศูนย์ดำรงธรรมเคลื่อนที่ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของพี่น้องประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้สำเร็จลุล่วงและรวดเร็ว

๔. โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่

โครงสร้างการบริหารงานและอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา เป็นไปตามคำสั่งจังหวัดพังงาที่ ๑๘๘๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา และต่อมาได้มีคำสั่งจังหวัดพังงาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

๔.๑ โครงสร้างการบริหารงาน

๑) แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา มีผู้ว่าราชการจังหวัดพังงาเป็นประธานกรรมการ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดและหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง เป็นกรรมการ มีปลัดจังหวัดพังงาและหัวหน้าสำนักงานจังหวัดพังงา เป็นกรรมการและเลขานุการ

๒) แต่งตั้งผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา โดยมีอำนาจหน้าที่อำนวยการ ประสานงานและบูรณาการกับทุกภาคส่วน เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาสามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการและเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ที่อยู่ในอำนาจควบคุมบังคับบัญชา และอยู่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัด

๓) ให้ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาขึ้น ณ สำนักงานจังหวัดพังงา ปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ตั้งอยู่ ณ อาคารศาลากลางจังหวัดพังงา (บริเวณชั้น ๑ ด้านหน้า ปีกขวา) ศูนย์ราชการจังหวัดพังงา ถนนพังงา-ทับปุด ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๔.๒ กรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา

แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา โดยมีผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพังงา เป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด ๑๐ คน ดังนี้

๑) ข้าราชการ สังกัด สำนักงานจังหวัดพังงา จำนวน ๓ คน (รวมผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ)

๒) พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน ๗ คน ประกอบด้วย

๑. จ้างเหมาจากงบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๔ คน

๒. จ้างเหมาจากงบประมาณของ สคบ. จำนวน ๒ คน

๓. จ้างเหมาจากงบประมาณของจังหวัด (งบบริหารงานแบบบูรณาการ) จำนวน ๑ คน

๕. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

๕.๑ ปัญหาอุปสรรค

๑) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หลายเรื่องเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล ซึ่งการเสนอแก้ไขกฎหมายเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานราชการส่วนกลาง ซึ่งมีกระบวนการที่ยุ่งยากและใช้เวลานาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้โดยเร็ว

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจหน้าที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีสถานะเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ทำให้มีข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาที่มาจากการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการเรียกคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๓) ปัญหาเรื่องสาธารณูปโภค เช่น ถนน หรือการขยายเขตไฟฟ้า บางกรณีไม่สามารถแก้ไขได้เนื่องจากตั้งอยู่ในพื้นที่เฉพาะ เช่น พื้นที่ป่าไม้ เขตอุทยานแห่งชาติ หรือต้องตัดผ่านที่ดินของเอกชน

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

๑) ให้มีการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างเหมาะสม เช่น ประมวลกฎหมายอาญา หรือกฎหมายเกี่ยวกับการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ควรกำหนดให้มีกระบวนการพัฒนาศักยภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมในเรื่องระเบียบกฎหมายที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หรือการศึกษาดูงานที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น
