

๑. ชื่อผลงาน เรื่อง การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง

๒. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในทุกๆ ด้าน มีข้อกำหนด ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ และเข้าใจในระเบียบกฎหมายเป็นอย่างดี เพื่อให้มีความชำนาญ และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ หรือขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

(๑) มีความรู้ ความเข้าใจ ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม, พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช ๒๔๕๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตลอดจนหนังสือสั่งการของกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติถูกต้องและเกิดความเป็นธรรม

(๓) ศึกษา ทำความเข้าใจ หลักกฎหมายทั่วไป และมีองค์ความรู้ในหลักกฎหมายต่างๆ เช่น หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หลักกฎหมายอาญา หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง หลักกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หลักกฎหมายปกครอง และหลักกฎหมายเฉพาะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ หรือพนักงานฝ่ายปกครอง เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำทางกฎหมายแก่ประชาชนผู้มาขอความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเบื้องต้นได้

(๔) มีความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน เนื่องจากการปฏิบัติ แต่ละครั้งต้องมีการจัดทำเอกสารเป็นจำนวนมาก และต้องการความรวดเร็วในการจัดทำ และมีความสามารถในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการรายงานข้อมูล

(๕) มีหลักการและแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผน และกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำกับชุดปฏิบัติการตำบลถึงแนวทางการดำเนินงานได้

(๖) ความสามารถในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานอัยการ สถานีอนามัย สถานีตำรวจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

(๗) การมีจิตมุ่งบริการประชาชน เนื่องจากการอำนวยความสะดวกเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้มาพึ่งพารัฐ ให้สมกับคำว่า “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยเฉพาะการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ถือเป็นงานบริการอย่างหนึ่ง ประชาชนผู้มาติดต่อย่อมมีความเดือดร้อนต้องการให้หน่วยงานรัฐแก้ไขปัญหาตามเรื่องที่ตนร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ ประชาชนจึงคาดหวังกับหน่วยงานรัฐว่าตนจะได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างสะดวก รวดเร็ว ทั้งถึง และเป็นธรรม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเต็มใจและความยินดีที่จะแก้ไขปัญหาให้ประชาชน และพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ อันจะส่งผลให้การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเป็นที่พอใจแก่ประชาชน

๓. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

ในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอซึ่งรับผิดชอบงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม ทั้ง ๕ ด้าน ได้มีหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- จัดทำทะเบียนการรับเรื่อง และทำการลงทะเบียนรับเรื่อง ถ้าเป็นกรณีประชาชนมาแจ้งด้วยตนเอง ให้ทำการรับเรื่องไว้โดยการบันทึกไว้ในสมุดบันทึกประจำวัน เมื่อได้บันทึกไว้แล้วให้ลงลายมือชื่อผู้แจ้ง ผู้รับแจ้ง แล้วนำเรื่องดังกล่าวไปลงทะเบียนรับเรื่องของตนฯ

- จัดทำทะเบียนคุมเรื่องงานของแต่ละงาน ทั้ง ๕ ด้าน ไว้ให้แต่ละงานเพื่อลงทะเบียนคุมเพื่อสะดวกในการติดตามตรวจสอบ

- ส่งเรื่องให้ฝ่ายพิจารณาและประสานงานพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อพิจารณาแยกเรื่องส่งให้งานอำนวยความสะดวกแต่ละด้านนำไปปฏิบัติตามภารกิจที่รับผิดชอบ

- ทำการบันทึกรายละเอียดข้อมูลของเรื่องที่ได้รับไว้ดำเนินการ เช่น วัน เดือน ปี ที่รับเรื่องชื่อ - นามสกุล เลขประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับความเดือดร้อน ผู้ถูกร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อน ผลการดำเนินการไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกในการติดตามผลและเรียกใช้ข้อมูล

- เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน

- รวบรวมผลการดำเนินงานอำนวยความสะดวก ทั้ง ๕ ด้าน และผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในการรักษาความสงบเรียบร้อยในการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นและเมื่อเรื่องเสร็จเรียบร้อยแล้ว

สำหรับภารกิจอำนวยความสะดวกด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย รวมถึงการแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ตลอดจนการดำเนินการสอบสวนและดำเนินการทางวินัย หรือทางอาญากับข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ฝ่ายอำนวยความสะดวกอำเภอชนแดน ได้ดำเนินการ เมื่อมีผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑) การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ว่ามีผู้กระทำความผิดเกิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะสอบถามชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) สภาพปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางที่ผู้ร้องต้องการในการขอรับความช่วยเหลือหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจะสรุปเนื้อหาและกรอกข้อมูลในแบบคำร้อง (ตามที่กรมการปกครองกำหนด) และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน แต่หากผู้ร้องไม่ยอมลงชื่อก็จะแจ้งให้ทราบว่าในการร้องเรียนครั้งนี้จะมีการปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ หากผู้ร้องยังไม่ยินยอมลงชื่อก็จะไม่รับเรื่องไว้ แล้วรายงานนายอำเภอเพื่อพิจารณา หากนายอำเภอเห็นว่าเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมอาจสั่งให้รับเรื่องดังกล่าวไว้ดำเนินการต่อไป

๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยวิธีต่างๆ ไม่ว่าจะทางจดหมาย บัตรสนเท่ห์ หรือผ่านหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับหนังสือดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก็จะตรวจสอบว่ามีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้หรือไม่ หากไม่ชื่อและที่อยู่ซึ่งเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ก็จะไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายคดีออกจากสารบบ เว้นแต่ปรากฏหลักฐานหรือมีพยานบุคคลชัดเจนก็จะรับเรื่องไว้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป กรณีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีการลงลายมือชื่อผู้ร้องชัดเจนก็จะรับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๓ กรณีหน่วยงานอื่นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ก็จะรับเรื่องไว้ในทะเบียนและเสนอนายอำเภอ เพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว จะลงทะเบียนรับเรื่องไว้ในทะเบียนการรับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามแบบที่กรมการปกครองกำหนดโดยทันที พร้อมทั้งรายงานเรื่องร้องเรียนในระบบการรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ DOPA_Damrong_Report (รายงานประจำสัปดาห์) ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต หลังจากนั้นเสนอเรื่องพร้อมความเห็นให้นายอำเภอพิจารณาโดยเร็ว หากเป็นเรื่องเร่งด่วนก็จะให้พิจารณาโดยทันที โดยมีแนวทาง ดังนี้

๒.๑ กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล ในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญา และมีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะทำหน้าที่ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลหรือกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว จะชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบว่าอำเภอซึ่งเป็นฝ่ายบริหารไม่สามารถเข้าไปก้าวล่วงอำนาจของ

ฝ่ายตุลาการได้ แล้วสรุปเรื่องพร้อมรายงานข้อเท็จจริงข้างต้นให้นายอำเภอพิจารณาสั่งยุติเรื่องและจำหน่ายออกจากสารบบ

๒.๒ กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อ ๒.๑ ก็จะพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ หรือของหน่วยงานอื่นหรือไม่

๓) เมื่อดำเนินการตรวจสอบในเบื้องต้นเสร็จแล้ว หากเป็นกรณีที่มีชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้อง ก็จะแจ้งการรับเรื่องดังกล่าวพร้อมทั้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง โดยจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

๔) การพิจารณาดำเนินการ

เมื่อนายอำเภอพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วเห็นว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอหรือของหน่วยงานอื่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ก็จะดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงานนั้นรายงานผลพร้อมความเห็นให้อำเภอทราบ เพื่อจักได้แจ้งให้ผู้ร้องต่อไป

๔.๒ กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ จะแยกพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(ก) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป จะพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลการตรวจสอบให้นายอำเภอทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

(ข) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการกระทำผิดทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่รัฐ จะดำเนินการเสนอเรื่องให้นายอำเภอมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากคณะกรรมการมีความเห็นว่ามีมูล ก็จะเสนอความเห็นให้จังหวัดพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยต่อไป

(ค) กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีความสำคัญ จะพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญห โดยจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการอำนวยการระดับอำเภอ เพื่อพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเมื่อได้มติที่ประชุมแล้วจะดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวและแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการ

๔.๓ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็จะดำเนินการแจ้งให้ ผู้ร้องทราบถึงแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมายนั้นๆ เพื่อให้ผู้ร้องจะได้ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

๕) การดำเนินการภายหลังที่ได้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะให้ผู้ร้องตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป และบันทึกผลการดำเนินงานในทะเบียนการรับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ พร้อมทั้งรายงานผลการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน (E-form๒) ให้กรมการปกครองทราบ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

๖) การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเชิงรุก ดังนี้

๖.๑ ออกหน่วยเคลื่อนที่โครงการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอย้ายเคลื่อนที่ เพื่อให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่

๖.๒ จัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วระดับอำเภอ เพื่อเป็นหน่วยเคลื่อนที่เผชิญเหตุกรณีที่เป็นเร่งด่วนและสามารถเข้าไปแก้ไขได้ทันที รวมทั้งมีหน้าที่หาข่าวในพื้นที่ก่อนเกิดการร้องเรียนเพื่อพิจารณาหาแนวทางป้องกัน แก้ไข

๖.๓ จัดตั้งชุดปฏิบัติการระดับตำบล เพื่อออกมารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เสร็จในพื้นที่ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ ศูนย์ดำรงธรรม

อำเภอทราบ ทั้งนี้ หากชุดปฏิบัติการระดับตำบลไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ก็จะส่งเรื่องต่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป

๖.๔ มีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาประชาชน สถาบันการศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่น หน่วยกำลังทหาร ตำรวจ ในพื้นที่ ฯลฯ ทราบถึงการดำเนินงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมของพนักงานฝ่ายปกครอง และประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงและรับบริการจากรัฐเมื่อเกิดปัญหาหรือความเดือดร้อน

นอกจากนี้ยังมีการรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ก็จะดำเนินการเพื่อตรวจสอบให้ได้ว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมายจริงตามที่มีผู้แจ้งหรือไม่ โดยวิธีการตรวจสอบข้อเท็จจริงนั้นอาจกระทำโดยการมอบหมายให้ปลัดอำเภอผู้ประสานงานประจำตำบลที่ได้รับแจ้งว่าเหตุเกิดในตำบลนั้นๆ ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากปลัดอำเภอ ผู้ประสานงานประจำตำบลจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในพื้นที่ อีกทั้งเป็นผู้มีความรู้จักคุ้นเคยและเป็นผู้ได้รับความไว้วางใจจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ตำบลที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งจะสามารถทำให้ได้ข้อเท็จจริงหรือเบาะแสในการกระทำผิด หรือบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม เช่น ยาเสพติด หรือลักลอบ ตัดไม้ ทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก็จะทำหน้าที่ประสานทางทหาร ตำรวจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริงจากเบาะแสการกระทำผิดนั้นๆ ซึ่งหากได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนแล้ว หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของฝ่ายปกครอง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก็จะเป็นผู้ดำเนินการแล้วแจ้งให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ แต่หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานอื่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอก็จะดำเนินการประสานกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการและติดตามผล รวมทั้งเร่งรัดการดำเนินการการแล้ว แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแสและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๗) การรายงานผลการดำเนินการงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

๗.๑ รายงานผลการดำเนินงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมลงในระบบรายงานผลข้อมูลอัตโนมัติ (E-form) ทางระบบอินเทอร์เน็ต ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๗.๒ รายงานตามแบบรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการแก้ไขตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กรมการปกครองกำหนดจัดส่งให้จังหวัดทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗.๓ รายงานตามแบบรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จัดส่งให้จังหวัดทราบเป็นประจำทุกสัปดาห์

๗.๔ รายงานผลการดำเนินงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมอื่นๆ เช่น รายงานการเข้าควบคุมการสอบสวนคดีอาญา, รายงานการชันสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง, รายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และรายงานสถิติข้อมูลคดีอาญาตามข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยระเบียบการสอบสวนคดีอาญาบางประเภทในจังหวัดอื่นนอกจากกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

๔. ผลสำเร็จของงาน(เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

๔.๑ เชิงปริมาณ

การดำเนินงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสารบบได้ประมาณร้อยละ ๘๐ นำมาซึ่งความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒ เชิงคุณภาพ

๔.๒.๑ ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานแบบบูรณาการร่วมกันของภาครัฐ มากขึ้น ลดอคติในเชิงลบ และเชื่อว่ารัฐสามารถขจัดปัญหาความเดือดร้อนให้ได้

๔.๒.๒ การจัดตั้งชุดปฏิบัติการตำบล เพื่อลงพื้นที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้ทันท่วงที ทำให้ประชาชนได้รับการบรรเทาความเดือดร้อนด้วยความรวดเร็ว และลดปริมาณเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระดับอำเภอ

๔.๒.๓ การทำงานเชิงรุกกับประชาชน ทำให้สามารถรับทราบปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง สามารถแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุดและเหมาะสม

๔.๒.๔ ประชาชนมีความพึงพอใจในการทำหน้าที่อำนาจความเป็นธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มีการชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบข้อกฎหมายที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

๔.๒.๕ ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงการบริการ และการให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้มากขึ้น จากการเพิ่มช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการปฏิบัติงานในเชิงรุก

๕. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

ภารกิจด้านการอำนวยความสะดวก เป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนทุกคนล้วนต้องการได้รับความเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๔๕ กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมการปกครอง มีหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวก โดยในระดับอำเภอมีศูนย์อำนวยความสะดวกอำเภอ และในระดับหมู่บ้านมี ศูนย์อำนวยความสะดวกหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ศูนย์อำนวยความสะดวกอำเภอ จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยมีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ หัวหน้าส่วนราชการในอำเภอเป็นกรรมการ และปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นกรรมการ และเลขานุการ วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน อำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่ประชาชน โดยโครงสร้างของศูนย์อำนวยความสะดวกอำเภอ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ประกอบด้วย

๑) งานอำนวยความสะดวกทางอาญา ได้แก่ การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง การเข้าร่วมสอบสวนและควบคุมการสอบสวนคดีอาญา การดำเนินคดีละเมิดข้อบัญญัติท้องถิ่น และการชันสูตรพลิกศพ

๒) งานอำนวยความสะดวกทางแพ่ง ได้แก่ การเปรียบเทียบความแพ่งในหน้าที่ของนายอำเภอ การประนีประนอมข้อพิพาททางแพ่ง ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. ๒๕๕๓ และการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ

๓) งานอำนวยความสะดวกในคดีปกครอง ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการทางปกครอง การฟ้องคดีปกครองและการดำเนินคดีปกครอง การดำเนินการเกี่ยวกับความละเมิดของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เช่น การดำเนินการใช้ดุลยพินิจเพื่ออนุญาตอนุมัติในเรื่องต่างๆ ที่กระทบสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๔) การอำนวยความสะดวกเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษ และแจ้งเบาะแสการทำผิดกฎหมายรวมถึงการแก้ไขปัญหาผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ตลอดจนการดำเนินการสอบสวนและดำเนินการทางวินัย หรือทางอาญากับข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕) งานอำนวยความสะดวกเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ต่อมาได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษากฎหมาย รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและเป็นศูนย์บริการร่วมซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ให้อำเภอเปลี่ยนชื่อ

ศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และปรับปรุงโครงสร้าง ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพิ่มเติมงานบริการข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ และเป็นศูนย์บริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จตามความเหมาะสมของสภาพพื้นที่ และ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกอำเภอ โดยมีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ หัวหน้าส่วนราชการทุก หน่วยงานในอำเภอ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน เป็นกรรมการตามความเหมาะสม และให้ อำเภอจัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ทุกตำบล เป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมี ปลัดอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสมเป็นหัวหน้าชุด และให้ ข้าราชการที่ทำงานอยู่ในตำบล หมู่บ้าน รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) ผู้แทนองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ หรืออาสาสมัครภาคประชาชนที่มีจิตอาสาต่างๆ มาร่วมกันเป็นกลไกในการทำงาน

๖. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง ต้องอาศัยความร่วมมือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนที่ได้รับความ เดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากหลากหลายสาเหตุ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการต่างๆ ได้ ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลหรือ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และความร่วมมือจากประชาชนในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไข ปัญหาต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนผู้เดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบ

๗. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๗.๑ ประชาชนบางกลุ่มไม่ให้ความร่วมมือกับภาครัฐเท่าที่ควร สาเหตุจากการไม่เชื่อมั่นในตัวของ เจ้าหน้าที่รัฐ

๗.๒ การดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณาในบางครั้งไม่ได้รับความ ร่วมมือจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถทราบข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว และนำไปสู่การ แก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่ถูกจุด ไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างถ่องแท้

๘. ข้อเสนอแนะ

๘.๑ การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในอำนาจหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครอง ต้องอาศัยความร่วมมือ จากหลายฝ่าย และต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนชน ควรที่จะชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน เข้าใจจุดประสงค์ของการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

๘.๒ สร้างความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชนในพื้นที่ ด้วยการติดตาม สอบถามความ เป็นอยู่ ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ทำความรู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน -ไม่มี-

๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน -ไม่มี-

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(นางสาวสาริณี นานุกุล)

ผู้ขอประเมิน

มิถุนายน ๒๕๖๖

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ ลงชื่อ

(นายทศพร เกตุทอง)

(นายชัยสิทธิ์ ชัยสัมฤทธิ์ผล)

เจ้าจังหวัดเพชรบูรณ์

ปลัดจังหวัดเพชรบูรณ์

วันที่.....

วันที่.....

(ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินงาน)

ส่วนที่ ๒

ข้อเสนอแนวคิดในการปรับปรุงหรือพัฒนางาน

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาองค์ความรู้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน ในบทบาทหน้าที่ของชุดปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรมประจำหมู่บ้าน

๒. หลักการและเหตุผล

อำเภอชนแดน เป็นอำเภอหนึ่งในจำนวน ๑๑ อำเภอของจังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งเขตปกครองออกเป็น ๙ ตำบล ๑๔๐ หมู่บ้าน ๒๙,๙๖๐ หลังคาเรือน มีเนื้อที่ประมาณ ๑,๑๕๗ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๗๒๓,๑๒๕ ไร่ จำนวนประชากรตามฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร ทั้งสิ้น ๗๙,๖๓๓ คน แยกเป็นชาย ๓๙,๙๒๕ คน หญิง ๓๙,๗๐๘ คน

อาชีพหลักของ คือ อาชีพเกษตรกรรม และอาชีพอื่นๆ เช่น เลี้ยงสัตว์ (โค กระบือ) รับจ้าง เป็นต้น

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ โดยให้มีการจัดโครงสร้างให้มีชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.) และให้มีศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน โดยมีภารกิจช่วยเหลือประชาชน ได้แก่

(๑) ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยในหมู่บ้านตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน

(๒) ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาท (ทางแพ่งและทางอาญา)

(๓) ด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(๔) ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

(๕) ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

เพื่อให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการหมู่บ้าน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน รับทราบบทบาทในการปฏิบัติหน้าที่ และให้การแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เพื่อเป็นการลดภาระการค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกในการร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชนแดน จึงเห็นควรจัดให้มีการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน เพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องเต็มความสามารถ

คณะรัฐมนตรีได้มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักในการบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในระดับจังหวัดและระดับอำเภอนั้น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จึงถือเป็นกลไกหลักของเจ้าหน้าที่รัฐในการบูรณาการทุกภาคส่วน เพื่อแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆให้กับประชาชนเพื่อลดช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐกับประชาชน ลดความหวาดระแวงที่เกิดขึ้นและเพื่อสามารถเข้าไปนั่งในหัวใจของประชาชนได้ อันอาจส่งผลโดยตรงให้ปัญหาความรุนแรงในพื้นที่ลดลงได้ในที่สุด ฉะนั้น ศูนย์ดำรงธรรมเป็นกลไกหนึ่ง ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

๓. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจจะเกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข

ศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้านจัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของฝ่ายปกครองในเชิงรุก ให้ประชาชนเข้าถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมได้ง่าย ตลอดจนคุ้มครองป้องกันส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนที่ด้อยโอกาส เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การดำรงชีวิตอย่างพอเพียง โดยใช้กลไกโครงสร้างขององค์กรที่มีอยู่แล้วในพื้นที่ของฝ่ายปกครองคือ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน ซึ่งปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนในหมู่บ้าน มีหน้าที่ในการนำ

/ภารกิจ...

ภารกิจและนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดสัมฤทธิ์ผล

การพัฒนาองค์ความรู้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน เป็นการสร้างความพร้อมและความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถขับเคลื่อนงานด้านต่างๆ ของศูนย์ดำรงธรรมได้อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจะทำให้ประชาชนได้รับการบริการของศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้านได้อย่างมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถขับเคลื่อนภารกิจของรัฐและนโยบายของรัฐบาล มาปฏิบัติในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งคณะกรรมการหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน ได้รู้ถึงบทบาทของตนเองและนำไปปฏิบัติอย่างมั่นใจ

ทั้งนี้ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน มีข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน ต้องอาศัยระเบียบกฎหมาย เช่น ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน หนี้ในระบบ ดังนั้น กรณีสภาพปัญหาที่มีความซับซ้อน เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ ทั้งนี้ ให้ชุดปฏิบัติการประจำตำบล(ขปต.) เป็นพี่เลี้ยงในให้คำปรึกษา การปฏิบัติงานและประสานงานในพื้นที่ เพื่อให้การขับเคลื่อนการทำงาน ระดับพื้นที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

๔. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

บทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนั้นมีอยู่หลายด้านไม่ว่าจะเป็นการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสต่างๆตลอดจนงานบริการข้อมูลข่าวสาร การให้

คำปรึกษา รับเสนอข้อคิดเห็นจากประชาชน โดยต้องบูรณาการกับทุกภาคส่วนราชการและภาคเอกชนในการแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน โดยหลักของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจะปฏิบัติหน้าที่อยู่ในที่ตั้งแล้วรอประชาชนเข้าหาศูนย์ดำรงธรรมเสียเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ประชาชนส่วนที่หวาดระแวงเจ้าหน้าที่รัฐอยู่แล้วไม่กล้าเข้ามาพบเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม ปัญหาทางด้านแนวคิด ทศนคติเชิงลบของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่จึงยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือยังแก้ไขได้น้อย

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จึงต้องดำเนินการในเชิงรุกด้วยการเข้าถึงชาวบ้านในพื้นที่หมู่บ้าน ตำบล เพื่อรับทราบถึงสภาพปัญหา สร้างความเข้าใจต่อประชาชนให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐ

ในการดำเนินโครงการศูนย์ดำรงธรรมเชิงรุกนั้น มีขั้นตอนดังนี้

๑. จัดประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งจะมีหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการเป็นกรรมการ เพื่อชี้แจงโครงการ วัตถุประสงค์ ให้คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบและพิจารณา

๒. จัดอบรมให้ความรู้แก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และคณะกรรมการหมู่บ้าน ให้ทราบถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน

๓. รวบรวมแผนการดำเนินงานของส่วนราชการต่างๆ ที่จะต้องเข้าไปขับเคลื่อนในพื้นที่

๔. กำหนดแผนออกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก โดยเข้าพื้นที่ไปพร้อมๆ กันกับหน่วยงานต่างๆ ที่จะต้องเข้าไปปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๕. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำหนดตัวเจ้าหน้าที่ที่จะต้องเข้าพื้นที่ไปปฏิบัติภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม โดยต้องกำชับการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการเรียกศรัทธาจากประชาชน ให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชน และให้ตัวเจ้าหน้าที่พึงระลึกอยู่เสมอว่าเข้าไปเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๖. รวบรวมปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นำเรียนผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการ

/อำนวยการ...

อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและมอบหมายหน่วยงานต่างๆ ให้แก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ

๗. สรุปผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และกรมการปกครองทราบ

๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ สามารถลดปัญหาให้แก่ชาวบ้านผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถสร้างความรู้สึที่ดี ให้ความเป็นธรรม บรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้

๗.๒ เกิดการบูรณาการร่วมกันของส่วนราชการและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงความต้องการ

๗.๓ คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้านได้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน

๗.๔ ประชาชนสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ ณ ที่ว่าการอำเภอ

๗.๕ ทำให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีความรวดเร็วมากขึ้น เนื่องจากมีการกลั่นกรองข้อมูลในเบื้องต้นอย่างถูกต้องแล้ว

๗.๖ เพื่อให้ประชาชนสะดวกในการแจ้งเรื่องเบาะแสการกระทำความผิด สะดวกในการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ต้องเดินทางไกลเพราะเนื่องจากมีคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้านที่มีความรู้ความสามารถ

๗.๗ ประชาชนได้รับประโยชน์ และเจ้าหน้าที่ของรัฐได้มวลชน

๗.๘ เพิ่มความไว้วางใจ สร้างความสัมพันธ์กับผู้นำพื้นที่

๗.๙ ประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อภาครัฐและหน่วยงาน

๗.๑๐ เป็นการลดช่องว่างระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเป็นการเพิ่มความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มมากขึ้นและเป็นช่องทางหนึ่งที่มีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหา ซึ่งถือได้ว่าเป็นการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนในพื้นที่

๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๖.๑ เสิ้งปริมาณ

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน จำนวน ๙ หมู่บ้านๆ ละ ๑๐ คน รวม ๙๐ คน มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ ชุดปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรมประจำหมู่บ้าน

๖.๒ เสิ้งคุณภาพ

๑. ชุดปฏิบัติการศูนย์ดำรงธรรมประจำหมู่บ้าน เข้าใจในบทบาทหน้าที่ และสามารถแก้ปัญหาให้เกิดความเป็นธรรม รวดเร็ว และมีการพัฒนาการอย่างยั่งยืนในทุกๆ ด้าน

๒. ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วและเป็นธรรม

๓. ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ก่อให้เกิดความศรัทธา ความรัก สามัคคีระหว่างกัน สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน และการพัฒนาหมู่บ้านชุมชน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนสิงหาคม – กันยายน ๒๕๖๖

ลงชื่อ

(นางสาวสาริณี นานุกุล)

ผู้ขอประเมิน

มิถุนายน ๒๕๖๖