

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๓๓๕๓



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร  
ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปรายงานผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงาน  
ด้านการอำนวยความสะดวก

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครอง โดยสำนักงานสอบสวนและนิติการแจ้งว่า ได้ออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานรับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานในระดับอำเภอ เนื่องจากการออกตรวจติดตามแนะนำการปฏิบัติงานดังกล่าว พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวก

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกเกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จังหวัดจึงขอส่งสรุปรายงานผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาและมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานอำเภอสามารถติดต่อประสานขอรับคำแนะนำเพิ่มเติมได้ที่ สำนักงานสอบสวนและนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวก) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๓๕๖ ๙๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายไชยวัฒน์ จุนถิระพงศ์)  
ปลัดจังหวัดสกลนคร ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานอำนวยความสะดวก

โทร. ๐ ๔๒๗๑ ๑๔๖๑ , ๐ ๔๒๗๑ ๖๖๓๗

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

สรุปรายงานผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

งาน	ปัญหาที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
<p>๑. โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนไม่นิยมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก และล่าช้า</li> <li>- ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่า มีการรายงานทาง Internet ให้ ปค. ทราบ</li> <li>- ทนายทรัพย์ที่สามารถนำมาไกล่เกลี่ยได้ต้องไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าน้อยเกินไปสำหรับเศรษฐกิจปัจจุบันนี้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เน้นย้ำประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงผลดีของการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยทุกช่องทาง</li> <li>- ชี้แนะวิธีการเข้าระบบแบบรายงานผลฯ พร้อมทั้งเน้นย้ำให้รายงานให้ ปค. ทราบ ตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>
<p>๒. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ</p>	<p><b>สถานที่ปฏิบัติงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางแห่งใช้สถานที่ร่วมกับงานปกครอง กรณีการร้องเรียนโดยกลุ่มบุคคลจำนวนมากจะใช้ห้องประชุมอำเภอเป็นสถานที่ ดำเนินการ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ศูนย์ดำรงธรรมบางแห่งสถานที่ปฏิบัติงานคับแคบ วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ อาทิ เครื่องปรับอากาศ หมึกพิมพ์ เป็นต้น</li> </ul> <p><b>ระบบงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สารบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการบันทึกข้อมูล ไม่ครบถ้วน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้มีการจัดห้องเป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดทำแผนผังกำหนดขั้นตอนและกระบวนการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้สังเกตได้ชัดเจน ตลอดจนจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์อื่น เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน พร้อมทั้งแจ้งประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทราบทุกช่องทาง</li> <li>- ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอจัดเตรียมอุปกรณ์ให้ครบถ้วนตามที่กรมการปกครองได้จัดสรรให้อำเภอแล้ว ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านบัตร เครื่องพิมพ์ และเครื่องสแกนเนอร์ เพื่อรองรับระบบงานรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งคาดว่าจะสามารถใช้งานได้ประมาณเดือนตุลาคม ๒๕๖๒</li> <li>- ให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำสารบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็น ๒ เล่ม</li> </ul>
	<p>ทำให้ไม่สามารถจำแนกช่องทาง การรับเรื่องและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ นอกจากนี้บางแห่งไม่มีการจัดทำสารบบทั้งแบบเอกสารและไฟล์งาน มีเพียงการลงรับจากสารบัญกลางของอำเภอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีการรายงานไปยังหลายหน่วยงาน</li> <li>- อำเภอบางแห่งไม่ทราบถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และการรายงานเฉพาะเรื่อง อาทิ การรายงานผลการปฏิบัติ งานที่ดี (Best Practice) เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑) สำหรับการรับเรื่องของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ</li> <li>๒) สำหรับการรับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและการรับเรื่องจากหน่วยงานอื่น</li> <li>- ให้ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นระยะตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนแล้วเสร็จ</li> <li>- เน้นย้ำให้รายงานผลตามแบบรายงาน ให้ ปค. ทราบ ตามระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>

งาน	ปัญหาที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
	<p><b>บุคลากร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน</li> <li>- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเนื่องจากในแต่ละวันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริง โกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวนมากทำให้ปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรจึงไม่สัมพันธ์กัน</li> </ul> <p><b>ภารกิจอำนาจหน้าที่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีกฎหมายกำหนดอำนาจเรียกบุคคลมาชี้แจงให้ถ้อยคำต่อนายอำเภอ ปลัดอำเภอหรือนิติกร ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตลอดจนเรียกเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เช่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหมั่นตรวจสอบ งานในความรับผิดชอบเป็นระยะ และเร่งรัดดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หากเป็นเรื่องที่มีความละเอียดซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้พิจารณาระยะเวลาการดำเนินงานตามภารกิจเป็นรายกรณี</li> <li>- ให้อำเภอให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และหากเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้มีการมอบหมายงานให้ชัดเจน</li> <li>- กำชับให้อำเภอดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และเป้าหมายการใช้จ่ายงบประมาณ</li> </ul> <p>- ให้ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย โดยขอความร่วมมือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน ในการเชิญบุคคลมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำ หากเป็นกรณีหน่วยงาน</p>
	<p>ปัญหาที่ดินระหว่างรัฐกับประชาชน ได้แก่ ที่ดินทำกิน การบุกรุกพื้นที่ป่า รุกป่าที่สาธารณ ประโยชน์ และปัญหาที่ดินระหว่างเอกชนด้วยกันเอง อาทิ การใช้ทางจำเป็นซึ่งเดิมมีขนาดกว้าง ๔ เมตร แต่จากการรังวัดที่ดินใหม่ขนาดของทางจำเป็นลดลง ทำให้ไม่สามารถนำรถยนต์ที่ใช้ในการประกอบอาชีพของผู้ร้องผ่านทางได้</p>	<p>ราชการให้อำเภออำนาจหน้าที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ และประกาศ คสช. ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗</p>

งาน	ปัญหาที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
	<p>อ.ดอนตูม จ.นครปฐม กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหนี้ในระบบ ผู้ร้องมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอช่วยประนอมหนี้ แต่คู่กรณีไม่มาตามที่อำเภอเรียกไกล่เกลี่ย ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา</p>	
<p>๓. ชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง</p>	<p>อำเภอที่มีการชั้นสูตรพลิกศพ มีการบันทึกแบบชต. ต่างๆ ผิดพลาด เช่น การจัดทำแผนที่สถานที่เกิดเหตุ การระบุนสาเหตุการตาย ไม่มีการถ่ายภาพผู้ตายเก็บไว้ประกอบเรื่อง</p> <p>- อำเภอมีการไปร่วมชั้นสูตรพลิกศพ กรณีคดีวิสามัญ เจ้าหน้าที่การเงินของจังหวัดไม่เบิกจ่ายค่าตอบแทนให้ เนื่องจากไม่มีความเข้าใจในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนในกรณีนี้</p>	<p>๑. แนะนำการจัดทำแผนที่ให้ถูกต้องโดยต้องเป็นแผนที่แสดงจุดที่พบศพ ไม่ใช่แผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่ชั้นสูตรพลิกศพ</p> <p>๒. แนะนำการระบุนสาเหตุการตาย หากเป็นการป่วยตายไม่ควรระบุโรคที่ตาย เพราะเป็นหน้าที่ของแพทย์ที่จะชั้นสูตรหาสาเหตุของโรคที่ทำให้ตายที่แท้จริง ควรระบุแค่ ป่วยตาย</p> <p>๓. ให้ถ่ายภาพผู้ตายไว้ทุกครั้งเพื่อประกอบการรายงาน และเก็บไว้กับต้นเรื่อง</p> <p>๔. แจ้งให้ระมัดระวังทุกครั้งในกรณีที่ใช้ชั้นสูตรพลิกศพ กรณีป่วยตายต้องดูแลตัวเอง และหาเครื่องมือป้องกันการติดเชื้อ</p> <p>๕. ได้ประสานกับเจ้าหน้าที่การเงินของจังหวัด และชี้แจงว่าการชั้นสูตรพลิกศพของฝ่ายปกครอง กรณีใดสามารถเบิกจ่ายค่าตอบแทนได้บ้าง</p>
<p>๔. ข้อมูลข่าวสารของ</p>	<p>๑. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานข้อมูลข่าวสารของราชการ</p>	<p>๑. ให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ</p>
<p>ราชการ (ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ)</p>	<p>๒. ไม่มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการหรือการจัดมุมใดมุมหนึ่งสำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีแต่บอร์ด หรือแผ่นป้ายติดประชาสัมพันธ์ เท่านั้น</p>	<p>๒. แนะนำให้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ในบริเวณที่เหมาะสม เช่น บริเวณที่บริการประชาชน เพื่อความสะดวกของประชาชนในการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร</p>