



ที่ สฎ ๐๐๑๘.๔/ว ๗๗๗๒

ศาลากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ถนนดอนนก อ.เมืองฯ สฎ ๘๔๐๐๐

๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๕๒๗๕

ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๒

จำนวน ๑ แผ่น

๒. สำเนาสรุปรายงานผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงาน
ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

จำนวน ๓ แผ่น

ด้วยจังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอส่งสำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๕๒๗๕
ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่องแจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก
เป็นธรรมมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอเรียนว่าเพื่อให้การดำเนินการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเกิดผลสัมฤทธิ์
ดังนั้น ขอให้ท่านแจ้งสรุปรายงานผลการออกตรวจติดตาม และแนะนำการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก
ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา อนึ่งหากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาและ
มีอุปสรรคในการดำเนินงานสามารถติดต่อประสานขอรับคำแนะนำเพิ่มเติมได้ที่ สำนักการสอบสวนและนิติการ
(ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๕๖-๙๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายจเร ขวัญเกิด)

ปลัดจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๗๗๒๗-๒๕๘๖

กรมการปกครองจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มงานปกครอง

กลุ่มงานความมั่นคง

กลุ่มงานการเงินและบัญชี

กลุ่มงานอำนาจหน้าที่เป็นธรรม

ที่ ท. ๐๓๐๓๒/ว ๒๕๖๓/๕

ฝ่าย ๐๖.

งาน ๒.กฎหมาย

ผู้รับผิดชอบ ๒๕๖๓/๖๒



กรมการปกครองจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่รับ ๔๖๘๐

วันที่ ๒๓ ก.ย. ๒๕๖๒

กรมการปกครอง

ถนนอักษะทางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๖๒

กลุ่มงานอำนาจหน้าที่เป็นธรรม

เลขรับที่ ๖๑๙

วันที่ ๒๔ ก.ย. ๒๕๖๒

เรื่อง แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

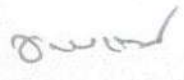
สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปรายงานผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงาน
 ด้านการอำนวยความสะดวก จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กรมการปกครอง โดยสำนักงานสอบสวนและนิติการ ได้ออกตรวจติดตามและแนะนำ
 การปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงาน
 รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงานในระดับอำเภอ เนื่องจากการออกตรวจติดตามแนะนำ
 การปฏิบัติงานดังกล่าว พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวก

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกเกิดผลสัมฤทธิ์ จึงได้จัดทำสรุปรายงาน
 ผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก มาเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน
 ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาและมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน
 สามารถติดต่อประสานขอรับคำแนะนำเพิ่มเติมได้ที่ สำนักงานสอบสวนและนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวก)
 หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๕๖-๙๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตำรวจโท 
 (อาทิตย์ บุญญะโสภิต)
 อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ
 ส่วนอำนวยความสะดวก
 โทร./ โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖

สรุปรายงานผลการออกตรวจติดตามและแนะนำการปฏิบัติงาน ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

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

งาน	ปัญหาที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
	<p>บุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none">- มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน- จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในแต่ละวันศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริง โกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวนมากทำให้ปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรจึงไม่สัมพันธ์กัน <p>ภารกิจอำนาจหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none">- ไม่มีกฎหมายกำหนดอำนาจเรียกบุคคลมาชี้แจงให้ถ้อยคำต่อนายอำเภอ ปลัดอำเภอหรือนิติกร ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตลอดจนเรียกเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานหรือบุคคลอื่น เช่น <p>จ.กาญจนบุรี เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวกับปัญหาที่ดินระหว่างรัฐกับประชาชน ได้แก่ ที่ดินทำกิน การบุกรุกพื้นที่ป่า รุกป่าที่สาธารณประโยชน์ และปัญหาที่ดินระหว่างเอกชนด้วยกันเอง อาทิ การใช้ทางจำเป็นซึ่งเดิมมีขนาดกว้าง ๔ เมตร แต่จากการรังวัดที่ดินใหม่ขนาดของทางจำเป็นลดลง ทำให้ไม่สามารถนำรถยนต์ที่ใช้ในการประกอบอาชีพของผู้ร้องผ่านทางได้</p>	<ul style="list-style-type: none">- ให้ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหมั่นตรวจสอบ งานในความรับผิดชอบเป็นระยะ และเร่งรัดดำเนินการให้เป็นไปตามขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หากเป็นเรื่องที่มีความละเอียดซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้พิจารณาระยะเวลาการดำเนินงานตามภารกิจเป็นรายกรณี- ให้อำเภอให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และหากเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้มีการมอบหมายงานให้ชัดเจน- กำชับให้อำเภอดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และเป้าหมายการใช้จ่ายงบประมาณ <p>- ให้ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมศึกษา กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย โดยขอความร่วมมือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน ในการเชิญบุคคลมาชี้แจงหรือให้ถ้อยคำ หากเป็นกรณีหน่วยงานราชการให้อ้างอิงอำนาจหน้าที่ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ และประกาศ คสช. ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗</p>

งาน	ปัญหาที่ตรวจพบ	ข้อเสนอแนะ
	<p>อ.ดอนตุม จ.นครปฐม กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหนี้ออกระบบ ผู้ร้องมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอช่วยประนอมหนี้ แต่คู่กรณีไม่มาตามที่อำเภอเรียกไกล่เกลี่ย ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา</p>	
๓. ชั้นสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง	<p>อำเภอที่มีการชั้นสูตรพลิกศพ มีการบันทึกแบบชช. ต่างๆ ผิดพลาด เช่น การจัดทำแผนที่สถานที่เกิดเหตุ การระบุนสาเหตุการณ์ตาย ไม่มีการถ่ายภาพผู้ตายเก็บไว้ประกอบเรื่อง</p> <p>- อำเภอมีการไปร่วมชั้นสูตรพลิกศพ กรณีคดีวิสามัญ เจ้าหน้าที่การเงินของจังหวัดไม่เบิกจ่ายค่าตอบแทนให้ เนื่องจากไม่มีความเข้าใจในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนในกรณีนี้</p>	<p>๑. แนะนำการจัดทำแผนที่ให้ถูกต้องโดยต้องเป็นแผนที่แสดงจุดที่พบศพ ไม่ใช่แผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางไปยังสถานที่ชั้นสูตรพลิกศพ</p> <p>๒. แนะนำการระบุนสาเหตุการณ์ตาย หากเป็นการป่วยตายไม่ควรระบุนโรครที่ตาย เพราะเป็นหน้าที่ของแพทย์ที่จะชั้นสูตรหาสาเหตุของโรคที่ทำให้ตายที่แท้จริง ควรระบุแค่ ป่วยตาย</p> <p>๓. ให้ถ่ายภาพผู้ตายไว้ทุกครั้งเพื่อประกอบการรายงาน และเก็บไว้กับต้นเรื่อง</p> <p>๔. แจ้งให้ระมัดระวังทุกครั้งในกรณีไปชั้นสูตรพลิกศพ กรณีป่วยตายต้องดูแลตัวเอง และหาเครื่องมือป้องกันการติดเชื้อ</p> <p>๕. ได้ประสานกับเจ้าหน้าที่การเงินของจังหวัด และชี้แจงว่าการชั้นสูตรพลิกศพของฝ่ายปกครอง กรณีใดสามารถเบิกจ่ายค่าตอบแทนได้บ้าง</p>
๔. ข้อมูลข่าวสารของราชการ (ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ)	<p>๑. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานข้อมูลข่าวสารของราชการ</p> <p>๒. ไม่มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการหรือการจัดมุมใดมุมหนึ่งสำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีแต่บอร์ด หรือแผ่นป้ายติดประชาสัมพันธ์ เท่านั้น</p>	<p>๑. ให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสารของราชการ</p> <p>๒. แนะนำให้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ในบริเวณที่เหมาะสม เช่น บริเวณที่บริการประชาชน เพื่อความสะดวกของประชาชนในการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร</p>