ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

ด่วนที่สุด

ที่ สก ๐๐๓๗.๑/ว ๑๑๔๗

ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว
ถนนสุวรรณศร สก ๒๗๐๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการ ทุกส่วน

ด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ได้จัดประชุมติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งมอบนโยบายแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว แก่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ โดยในการประชุมดังกล่าว ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว/รองผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว (นายภูสิต สมจิตต์) ประธานที่ประชุมได้มอบนโยบาย/แนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ได้ข้อยุติโดยเร็ว สรุปได้ ดังนี้

๑) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นวาระสำคัญของรัฐบาล ทุกส่วนราชการจึงต้องให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ เป้าหมายคือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสำคัญ แต่บางครั้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอก็เป็นเรื่องส่วนบุคคล เช่น การร้องเรียนกลั่นแกล้งฝ่ายตรงข้าม หรือขอให้โกล่เกลี่ยหนี้สินต่างๆ ซึ่งมีปริมาณมาก จึงขอให้เจ้าหน้าที่พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ละเอียด

๒) กรอบกติกาและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องศูนย์ดำรงธรรมจะให้เวลาส่วนราชการในการยุติเรื่องร้องเรียนประมาณ ๓ เดือน หรือ ๙๐ วัน แต่บางเรื่องที่ต้องพิจารณาข้อกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่ต้องหารือหรือประสานงานหน่วยงานกลาง อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ก็ต้องมีการติดตามสอบถามอย่างใกล้ชิด ยกเว้นที่เป็นเรื่องง่ายต่อการแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการยุติเรื่องได้เลย ไม่ต้องรอ ๙๐ วัน กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว แจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน พิจารณาดำเนินการ (เรื่องใหม่) จะให้เวลา ๑๕ วัน ในการรายงานผลการดำเนินการหากดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้าเป็นระยะ โดยไม่ต้องรอรายงานผลการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานข้อเท็จจริงว่ามีความเดือดร้อนเกิดขึ้นจริงหรือไม่ มีบุคคลหรือหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง และต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อรายงานให้เห็นความคืบหน้า อย่าให้ล่าช้าเพราะสาเหตุงานธุรการโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ไม่ควรเก็บเรื่องไว้เกินกำหนด

/ ๓) เรื่องร้องเรียน...

๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ค้างการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขอให้ส่วนราชการที่มีเรื่องค้างเร่งดำเนินการตรวจสอบติดตาม และยุติเรื่องให้แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว จะมีการประชุมติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ค้างเป็นประจำทุกเดือน สำหรับเรื่องที่ไม่มีความคืบหน้า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะแจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบไปชี้แจงเหตุผล/ข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยตรง

๔) ขอให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีรายละเอียดครบถ้วน กลั่นกรองเรื่องให้ชัดเจน ถูกต้อง ก่อนจะวางแผนแก้ไขปัญหา รวมถึงการตรวจสอบพยานหลักฐานหรือการสอบสวนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อเท็จจริงให้มากที่สุด

๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว จะดำเนินการตั้งคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อรับผิดชอบงานบางเรื่องและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้าน ซึ่งอนุกรรมการต้องมีการประชุมเพื่อหาข้อสรุปกรณีข้อร้องเรียนหรือปัญหาเรื่องต่างๆ แต่ถ้าบางเรื่องไกล่เกลี่ยไม่ได้ ก็แนะนำให้ไปใช้สิทธิทางศาลต่อไป ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจบังคับตามกฎหมาย จึงต้องขอความร่วมมือและบูรณาการจากส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วและสามารถยุติเรื่องได้โดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูสิต สมจิตต์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว

สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๓๕

ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

ส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดสระแก้ว กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๗๕ (มท.) ๓๒๐๗๕

ที่ สก ๐๐๑๗.๑/๑๙๑๗ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

รอง ผวจ.สก. (๑)
รับที่ 3725
วันที่ ๒๗ ส.ค. 2561

เรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดประชุมติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งมอบนโยบายแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว แก่คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมบูรพา ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ในการประชุม ตามข้อ ๑ รองผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว (นายภูสิต สมจิตต์) /ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ประธานการประชุมได้มอบนโยบาย/และแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยได้ข้อยุติโดยเร็ว สรุปได้ ดังนี้

๑) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ของศูนย์ดำรงธรรมได้ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นวาระสำคัญของรัฐบาล ทุกส่วนราชการจึงต้องให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ เป้าหมายคือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสำคัญ แต่บางครั้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอก็เป็นเรื่องส่วนบุคคล เช่น การร้องเรียนกลั่นแกล้งฝ่ายตรงข้าม หรือขอให้ไกล่เกลี่ยหนี้สินต่างๆ ซึ่งมีปริมาณมาก จึงขอให้เจ้าหน้าที่พิจารณากลั่นกรองตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ละเอียด

๒) กรอบกติกาและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องศูนย์ดำรงธรรมจะให้เวลาส่วนราชการในการยุติเรื่องร้องเรียนประมาณ ๓ เดือน หรือ ๙๐ วัน แต่บางเรื่องที่ต้องพิจารณาข้อกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่ต้องหารือหรือประสานงานหน่วยงานกลาง อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด แต่ก็ต้องมีการติดตามสอบถามอย่างใกล้ชิด ยกเว้นที่เป็นเรื่องง่ายต่อการแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการยุติเรื่องได้เลย ไม่ต้องรอ ๙๐ วัน กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว แจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน พิจารณาดำเนินการ (เรื่องใหม่) จะให้เวลา ๑๕ วัน ในการรายงานผลการดำเนินการหากดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้าเป็นระยะโดยไม่ต้องรอรายงานผลการดำเนินการแล้วเสร็จ แต่ให้รายงานข้อเท็จจริงว่ามีความเดือดร้อนเกิดขึ้นจริงหรือไม่ มีบุคคลหรือหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง และต้องการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อรายงานให้เห็นความคืบหน้า อย่าให้ล่าช้าเพราะสาเหตุงานธุรการ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ไม่ควรเก็บเรื่องไว้เกินกำหนด

๓) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ค้างการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ขอให้ส่วนราชการที่มีเรื่องค้าง เร่งดำเนินการตรวจสอบติดตาม และยุติเรื่องให้แล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว จะมีการประชุมติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ค้างเป็นประจำทุกเดือน สำหรับเรื่องที่ไม่มีความคืบหน้า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะแจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบไปชี้แจงเหตุผล/ข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดโดยตรง

/ ๔) ขอให้ส่วนราชการ ...

๔) ขอให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีรายละเอียดครบถ้วน กลั่นกรองเรื่องให้ชัดเจน ถูกต้อง ก่อนจะวางแผนแก้ไขปัญหา รวมถึงการตรวจสอบพยานหลักฐานหรือการสอบสวนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อเท็จจริงให้มากที่สุด

๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว จะดำเนินการตั้งคณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อรับผิดชอบงานบางเรื่องและพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะด้าน ซึ่งอนุกรรมการต้องมีการประชุมเพื่อหาข้อสรุปกรณีข้อร้องเรียนหรือปัญหาเรื่องต่างๆ แต่ถ้าบางเรื่องไกล่เกลี่ยไม่ได้ ก็แนะนำให้ไปใช้สิทธิทางศาลต่อไป ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไม่มีอำนาจบังคับตามกฎหมาย จึงต้องขอความร่วมมือและบูรณาการจากส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วและสามารถยุติเรื่องได้โดยเร็ว

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในหนังสือที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายทวี จงประเสริฐ)
หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสระแก้ว

(นายภูสิต สมจิตต์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดสระแก้ว

ผอ.กลุ่มงานฯ วันที่ ๒๗ มี.ค./๖๑
จนท. วันที่ ๒๗ มี.ค./๖๑
จนท. พิมพ์/ทาน วันที่ ๒๗ มี.ค./๖๑