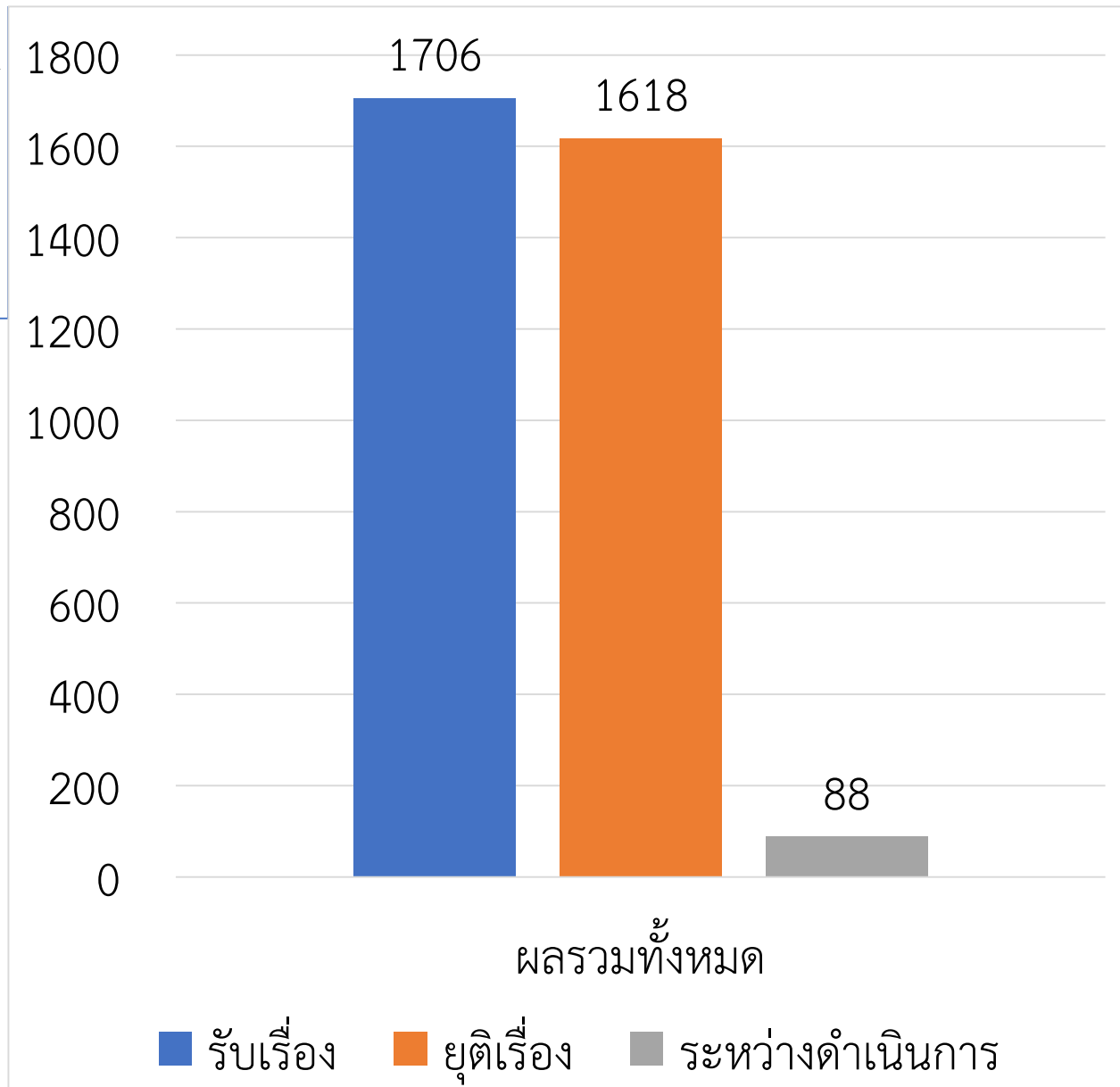
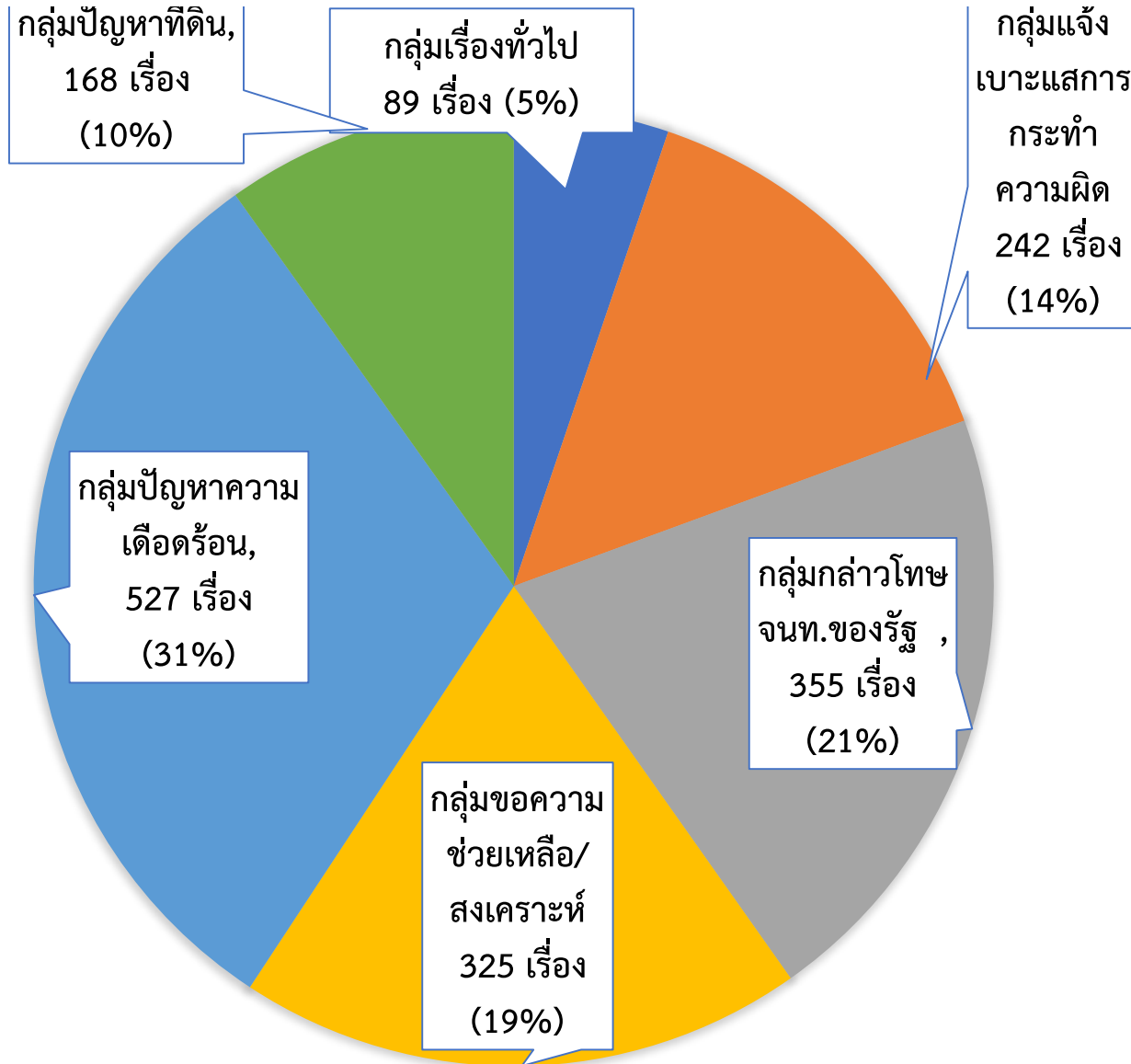


**ผลดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก**
(ระหว่างวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 – 2 มิถุนายน 2560)

ผลดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก (ระหว่างวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 – 2 มิถุนายน 2560)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ
1.ปัญหาความเดือดร้อน	89	82	7
2.กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	242	229	13
3.ขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์	355	338	17
4.แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	325	305	20
5.ปัญหาที่ดิน	527	507	20
6.อื่นๆ	168	157	11
รวม	1,706	1,618	88
		94.84%	5.15%

ผลดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก (ระหว่างวันที่ 21 กรกฎาคม 2557 – 2 มิถุนายน 2560)



สถิติการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก

ข้อมูล ณ วันที่	รวมเรื่องรับ	ยุติเรื่องแล้ว	ระหว่างดำเนินการ
27 ธ.ค.2559	1,460	1,287=88.15%	173 = 11.85 %
26 ม.ค.2560	1,511	1,352=89.48%	159 = 10.52 %
1 ก.พ. 2560	1,521	1,374=90.34%	147 = 9.66 %
22 ก.พ.2560	1,563	1,437=91.94%	126= 8.06%
7 มี.ค.2560	1,585	1,451=91.55%	134=8.45%
20 มี.ค.2560	1,607	1,487=92.53%	120=7.47%
27 มี.ค.2560	1,615	1,502=93.00%	113=7.00%
25 เม.ย.2560	1,648	1,533=93.02%	115=6.97%
2 มิ.ย.2560	1,706	1,618=94.84%	88=5.15%

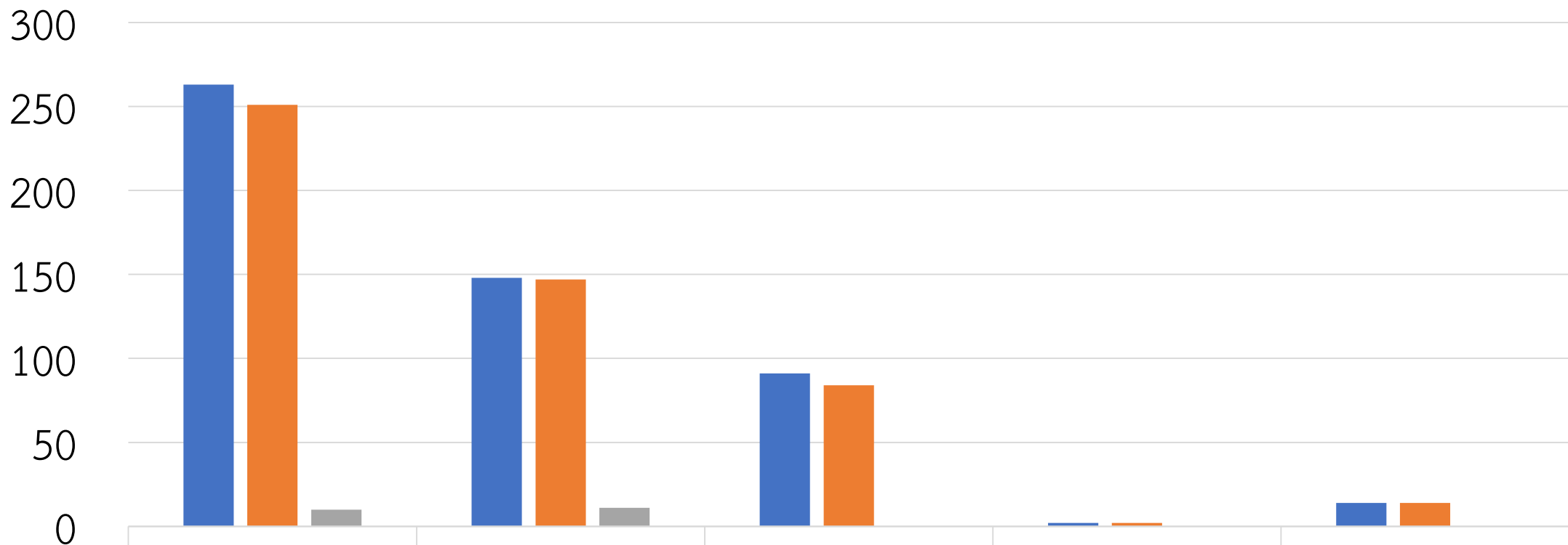


จำแนกประเด็นของกลุ่มปัญหาความเดือดร้อน

5

1.ปัญหาความเดือดร้อน	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ
1.1 บริการพื้นฐาน	263	251	10
1.2 เหนือราคา	148	147	11
1.3 มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม	91	84	0
1.4 ช่มชู้/ทำร้ายร่างกาย	2	2	0
1.5 สาธารณภัย	14	14	0
1.6 คุ้มครองผู้บริโภค	10	10	0
รวม	528	508	21

กลุ่มปัญหาความเดือดร้อน

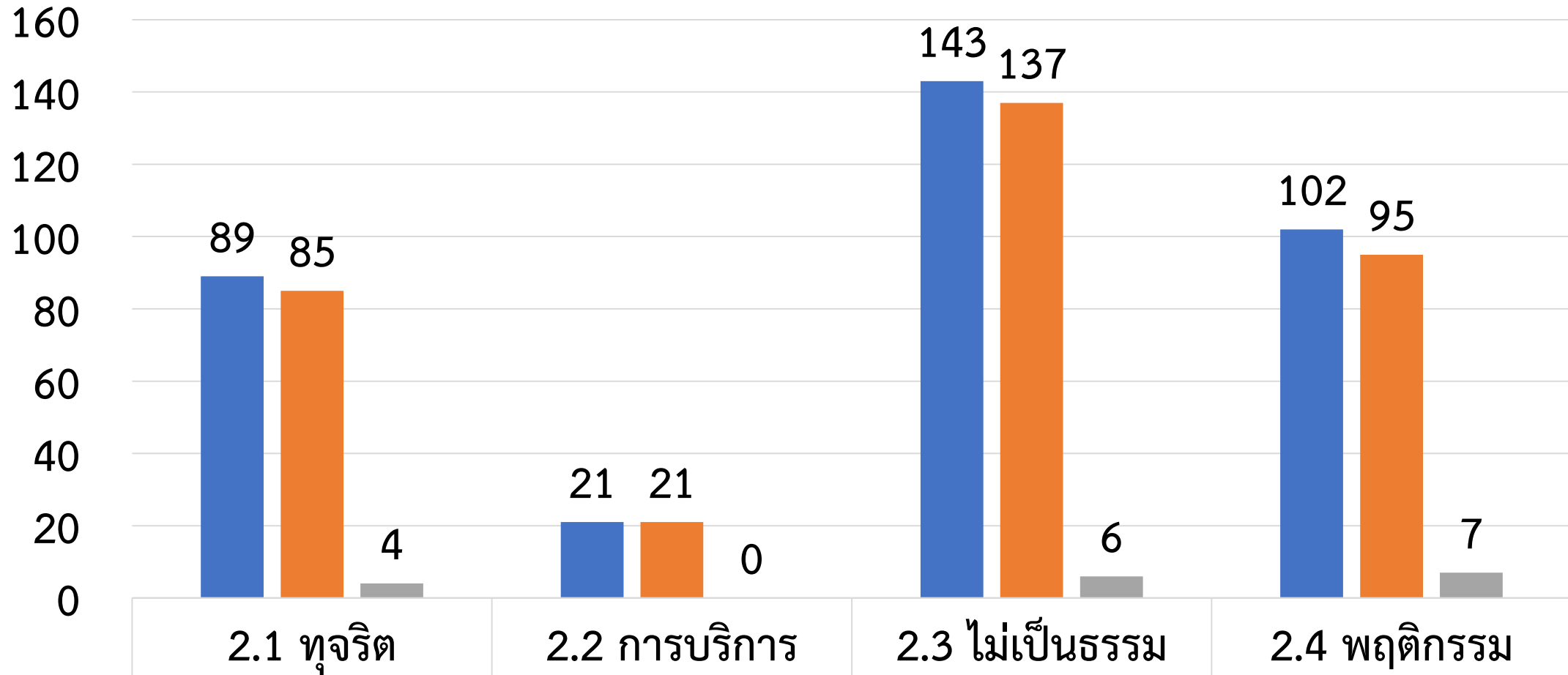


■ รับเรื่อง	263	148	91	2	14
■ ยุติเรื่อง	251	147	84	2	14
■ ระหว่างดำเนินการ	10	11	0	0	0

จำแนกประเด็นของกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2.กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ
2.1 ทุจริต	89	85	4
2.2 การบริการ	21	21	0
2.3 ไม่เป็นธรรม	143	137	6
2.4 พฤติกรรม	102	95	7
รวม	355	338	17

กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

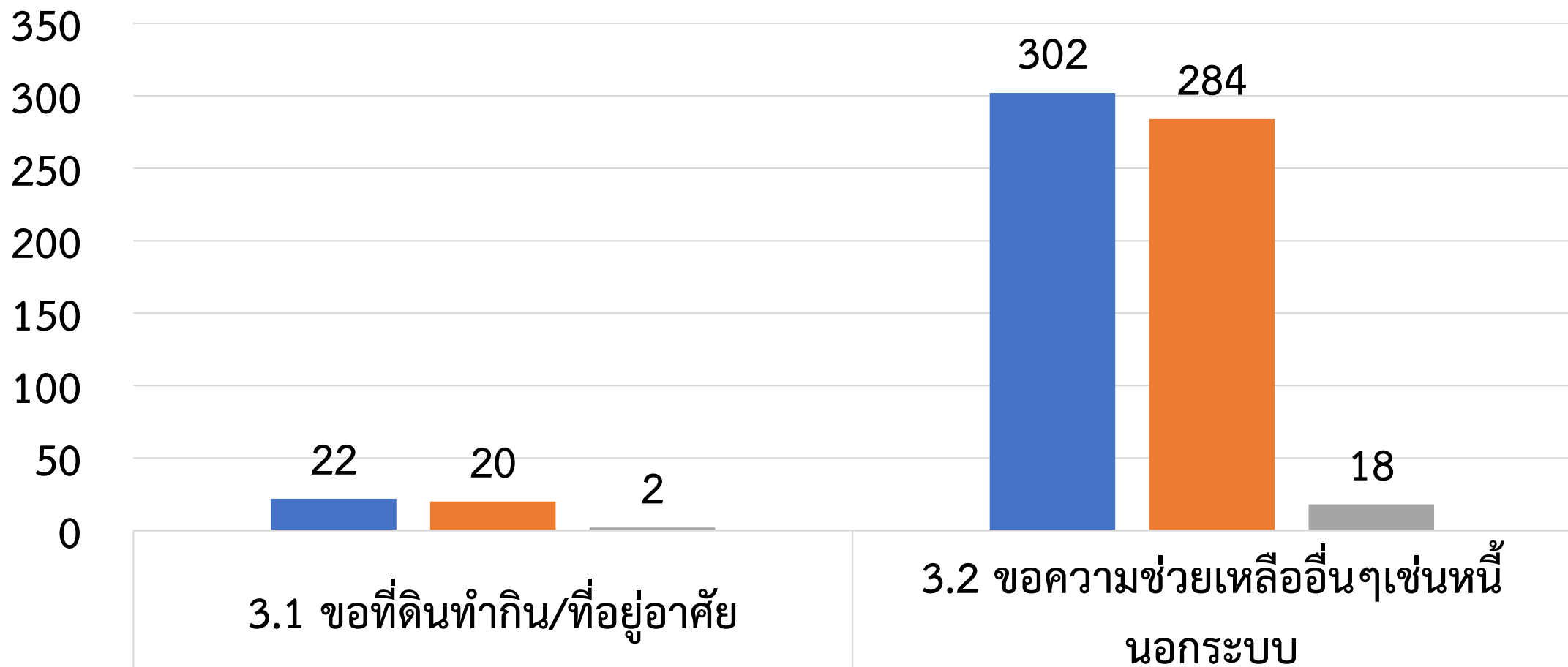


■ รับเรื่อง	89	21	143	102
■ ยุติเรื่อง	85	21	137	95
■ ระหว่างดำเนินการ	4	0	6	7

จำแนกประเด็นของกลุ่มขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์

3. ขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ
3.1 ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย	22	20	2
3.2 ขอความช่วยเหลืออื่นๆเช่น หนี้ในระบบ	302	284	18
รวม	324	304	20

ขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์



■ รับเรื่อง
■ ยุติเรื่อง
■ ระหว่างดำเนินการ

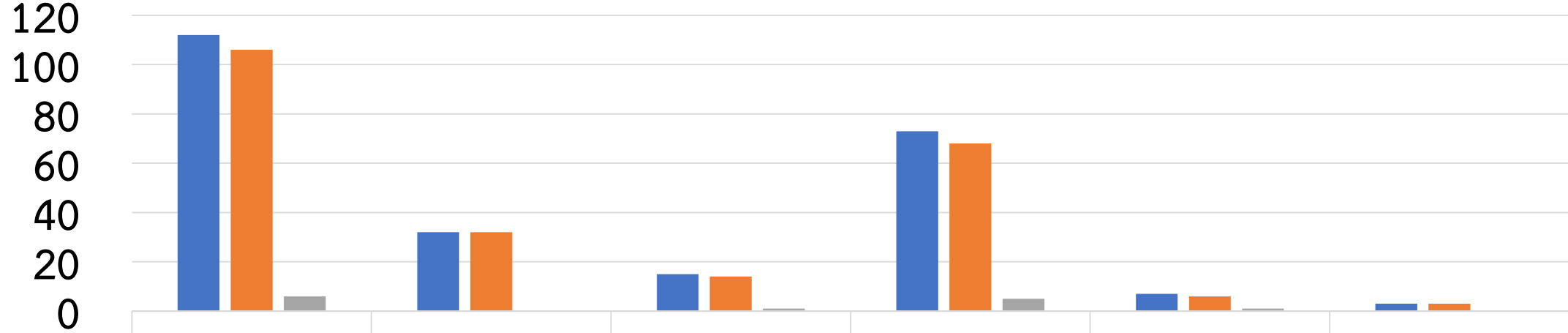
22
20
2

302
284
18

จำแนกประเด็นของกลุ่มแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

4. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่าง ดำเนินการ
4.1 ยาเสพติด	112	106	6
4.2 ผู้มีอิทธิพล	32	32	0
4.3 สถานบริการ/จัดระเบียบ สังคม/ค้าประเวณี	15	14	1
4.4 การพนัน/บ่อน/หวย	73	68	5
4.5 ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ	7	6	1
4.6 ปัญหาด้านแรงงาน	3	3	0
รวม	242	229	13

กลุ่มแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด

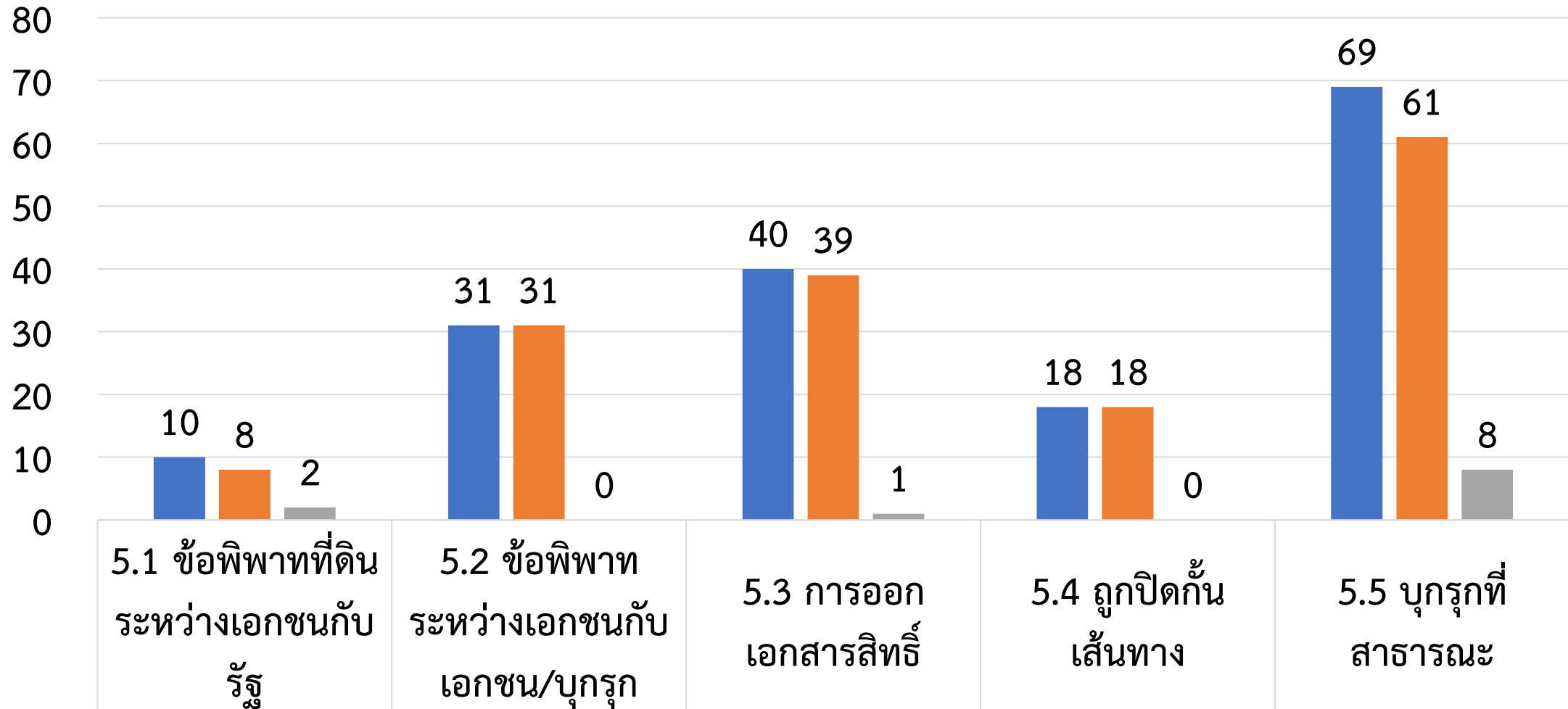


■ รับเรื่อง	112	32	15	73	7	3
■ ยุติเรื่อง	106	32	14	68	6	3
■ ระหว่างดำเนินการ	6	0	1	5	1	0

จำแนกประเด็นของกลุ่มปัญหาที่ดิน

5. ปัญหาที่ดิน	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ
5.1 ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ	10	8	2
5.2 ข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน/บุกรุก	31	31	0
5.3 การออกเอกสารสิทธิ์	40	39	1
5.4 ถูกปิดกั้นเส้นทาง	18	18	0
5.5 บุกรุกที่สาธารณะ	69	61	8
รวม	165	149	11

ปัญหาที่ดิน



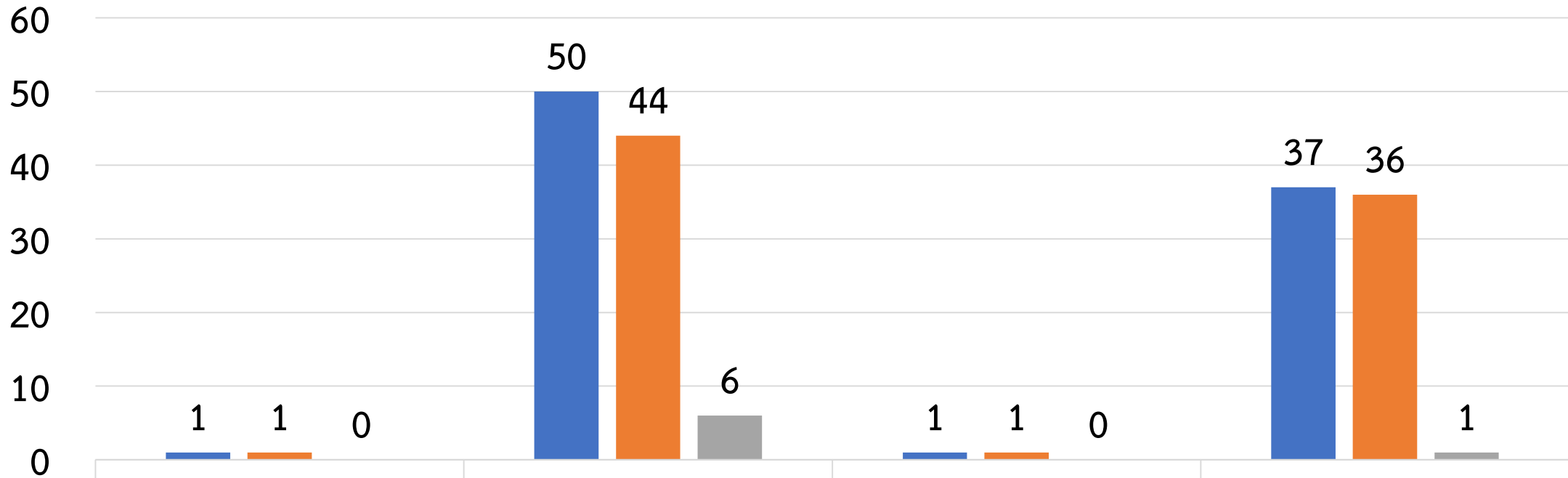
■ รับเรื่อง
■ ยุติเรื่อง
■ ระหว่างดำเนินการ

10	31	40	18	69
8	31	39	18	61
2	0	1	0	8

จำแนกประเด็นของกลุ่มเรื่องอื่นๆ

6. เรื่องอื่นๆ	รับเรื่อง	ยุติเรื่อง	ระหว่างดำเนินการ
6.1 ขอรหัสข้อมูล/ปรึกษา	1	1	0
6.2 แสดงความคิดเห็น	50	44	6
6.3 อื่นๆ	1	1	0
รวม	37	36	1

กลุ่มเรื่องอื่นๆ



■ รับเรื่อง	1	50	1	37
■ ยุติเรื่อง	1	44	1	36
■ ระหว่างดำเนินการ	0	6	0	1

(6.1 ขอรบายข้อมูล/
ปรึกษา)

(6.2 แสดงความ
ความเห็น)

(6.3 อยู่ในระหว่างการ
พิจารณาในชั้นศาล/ชั้น
บังคับคดีตามคำ
พิพากษา)

(6.4 อื่นๆ)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

- ๑.เมื่อแรกจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่มีบุคลากร ไม่มีอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อดำเนินงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
๒. สำนักงานจังหวัดนครนายก ได้มอบหมายให้นิติกรของกลุ่มงานอำนวยการ และพนักงานจ้างเหมาบริการของศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจำนวน ๒ คน ปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยใช้อุปกรณ์สำนักงานของสำนักงานจังหวัด
- ๓.ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ กระทรวงมหาดไทย ให้งบประมาณเพื่อจ้างพนักงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๒ คน

๔. ปี ๒๕๕๙ กระทรวงมหาดไทย ได้จัดสรร
งบประมาณ เป็นค่าจ้างพนักงานเพิ่มจาก ๒ คนเป็น
๔ คน และงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์สำนักงาน เช่น
ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ ๑๕๖๗

- เดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ ยุบกลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ
และการสื่อสาร และจัดตั้งกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัด โดยให้หัวหน้ากลุ่มข้อมูลฯ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดนครนายก

๕. กลางเดือนมิถุนายน ๒๕๕๙ กระทรวงมหาดไทย
บรรจุนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ โดยส่ง
มาปฏิบัติงานที่กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
นครนายก จำนวน ๒ คน พร้อมรับโอนนิติกร
ปฏิบัติการจากสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วน
ท้องถิ่นมาปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
นครนายก ทำให้ศูนย์ฯมีข้าราชการบรรจุใหม่ระดับ
ปฏิบัติการ ซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะในการ
ทำงาน การร่างหนังสือราชการ การสรุปข้อเท็จจริง
ของข้อร้องเรียนต่างๆ

๖.ปัจจุบันสำนักงานจังหวัดนครนายก ได้มอบหมายให้
นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานอำนวยการ ช่วยปฏิบัติงาน
ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก เนื่องจากเป็นผู้มี
ความชำนาญงานและรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนิติกรปฏิบัติการที่
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยรับโอนมายังขาด
ความรู้ความชำนาญในปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจของ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๗. สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้บรรจุนักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ๒ คน มาปฏิบัติงาน ณ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีคุณสมบัติปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ ภายหลังกระทรวงมหาดไทยได้จัดให้มีการฝึกอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ ทำให้มีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

๘. สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจัดสรรงบประมาณให้จังหวัดนครนายกจ้างในตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน ๔ คน ถึงแม้ว่าจะกำหนดให้มีคุณสมบัติปริญญาตรีด้านนิติศาสตร์ แต่ยังคงขาดทักษะในการสรุปประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกได้ประสานสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อมีการจัดฝึกอบรมในพื้นที่จังหวัดนครนายกจะขอส่งพนักงานจ้างเหมาบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายก ทั้ง ๔ คน เข้ารับการฝึกอบรมด้วย ซึ่งผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วก็มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

๙. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกได้รับการจัดสรรงบประมาณค่า
ล่วงเวลาในจำนวนจำกัด ไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานต่างๆทั้งงาน
ประจำและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเพิ่มขึ้น
ประกอบกับการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ปฏิบัติงานในวันหยุดราชการในช่วงเทศกาลต่างๆ

๑๐. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกไม่มีพาหนะของศูนย์ฯเพื่อใช้
ในการออกตรวจพื้นที่ ส่วนใหญ่อาศัยไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หรือต้องนำรถยนต์ส่วนตัวไปใช้ในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันผู้ว่า
ราชการจังหวัดนครนายกอนุญาตให้ใช้รถของที่ทำการปกครอง
จังหวัดนครนายก เป็นพาหนะในการออกตรวจพื้นที่ของเจ้าหน้าที่
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑๑. เนื่องอาคารศาลากลางจังหวัดนครนายกมีขนาดเล็ก ประกอบกับมีส่วนราชการจำนวนมาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครนายกจึงมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานโดยมีสภาพแออัด จึงให้เจ้าหน้าที่บางส่วนย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ในชั้น ๒ ทำให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวขาดทักษะในการทำงานรับเรื่องร้องเรียน การให้คำปรึกษาด้านกฎหมายซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์จากการฝึกฝนในการทำงานจริง

๑๒. ข้อร้องเรียนบางเรื่องอยู่ในกระบวนการ
พิจารณาคดีของศาล ซึ่งฝ่ายบริหารไม่อาจกล่าว
ล่วงหน้าได้ บางกรณีอยู่ในอำนาจของหน่วยงานที่มี
หน้าที่เฉพาะ เช่น ปปท. ปปง. สตง. ฯ ซึ่งเกิน
อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม