

**โครงการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
และการบริหารราชการแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

ผลผลิต/โครงการ : ความรู้ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนเกี่ยวกับโครงการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และการบริหารราชการแผ่นดิน.....

นโยบายเร่งด่วน :

แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี: กรอบแนวทางที่ ๒. พัฒนาระบบราชการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐและการกำกับการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล.....

ตัวชี้วัด : ความสำเร็จจากการดำเนินโครงการตามขั้นตอนที่กำหนดในแต่ละระดับเกณฑ์การให้คะแนน.....

เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน.....

กลยุทธ์ : เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ.....

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕) กรอบแนวทางที่ ๒ พัฒนาระบบราชการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐและการกำกับการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล มีเจตนารมณ์ในการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐและการกำกับการบริหารราชการแผ่นดินที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ได้รับการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นจากที่เคยปฏิบัติมา เพราะกลุ่มเป้าหมายและบริบทแวดล้อมมีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อรัฐบาลในด้านข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นภารกิจที่สำคัญแก่ประเทศชาติที่สมควรมีการพัฒนาอย่างถูกต้องเหมาะสมตามบริบทแวดล้อม เกิดการพัฒนาในเชิงกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนและรัฐบาล ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลด้วยรูปแบบใหม่ที่มีความยืดหยุ่น รวดเร็ว

๑.๒ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๙ ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ และขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการจัดโครงการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และการบริหารราชการแผ่นดิน โดยวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายและด้านการบริหารราชการแผ่นดินจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีบทบาทสำคัญในการพิจารณาให้ความเห็นทางกฎหมายและจัดทำร่างกฎหมายต่อรัฐบาล โดยในการดำเนินโครงการจัดอบรมฯ มีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนและเจ้าหน้าที่อื่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยคำนึงถึงหลักกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดขอบเขตหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและทักษะในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางกฎหมายเบื้องต้น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงกรอบหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อองค์กร

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒.๒ เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน

๒.๓ เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ทางกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งส่งผลดีต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน

๒.๔ เพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะในการวิเคราะห์และแก้ไขเยียวยาปัญหาทางกฎหมายเบื้องต้น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงกรอบหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน

๓. กลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่จากสำนัก/กองอื่นๆ ในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งสิ้น ๕๐ คน

๔. งบประมาณ

งบประมาณของศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๔.๑ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม (๓๕ บาท x ๕๐ คน) = ๑,๗๕๐ บาท

๔.๒ ค่าวิทยากร (๑ คน x ๖๐๐ บาท x ๓ ชั่วโมง) = ๑,๘๐๐ บาท

๔.๓ ค่าใช้จ่ายอื่น = ๔๕๐ บาท

รวมทั้งสิ้น = ๔,๐๐๐ บาท

*หมายเหตุ : ทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยกันได้

๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ บุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับการพัฒนาในการรับมือผู้ร้องเรียนและเกิดทักษะในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์มีองค์ความรู้ทางกฎหมายและเข้าใจบทบาท หน้าที่และอำนาจในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งส่งผลดีต่อความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในองค์กร

๕.๓ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องตามกระบวนการทางกฎหมาย และ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อองค์กร

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการดำเนินการ

ลำดับ ที่	แผนงาน/กิจกรรม	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	
		เริ่มต้น	สิ้นสุด
๑.	จัดทำแผนงานเพื่อดำเนินโครงการ	๑ ธ.ค. ๒๕๖๒	๑๕ ม.ค. ๒๕๖๓
๒.	เตรียมการดำเนินงาน เช่น การเชิญวิทยากร การดำเนินการด้านงบประมาณและการจัดเตรียมเอกสาร	๑๕ ม.ค. ๒๕๖๓	๓๑ ม.ค. ๒๕๖๓
๓.	ขออนุมัติดำเนินโครงการ	๑ ก.พ. ๒๕๖๓	๑๕ ก.พ. ๒๕๖๓
๔.	ดำเนินกิจกรรมโครงการ	๑๕ ก.พ. ๒๕๖๓	๒๙ ก.พ. ๒๕๖๓
๕.	ประเมิน สรุปผลและจัดทำรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	๑ มี.ค. ๒๕๖๓	๓๑ มี.ค. ๒๕๖๓

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ธันวาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓

๘. หน่วยงานที่ผู้รับผิดชอบ/ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ส่วนนิติการ ศูนย์บริการประชาชน

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินแผนงาน/โครงการ

๙.๑ บรรลุเจตนารมณ์ของแผนปฏิบัติการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕) ในการพัฒนากระบวนการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐและการกำกับการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

๙.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนมีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๒ ที่สอดคล้องต่อหลักการบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนสามารถให้ความรู้ทางกฎหมายในเบื้องต้นแก่ประชาชนตามกรอบหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อองค์กร

๙.๔ ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

๑๐. กรณีที่มีการบูรณาการแผนงาน/โครงการร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในหรือภายนอกสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ระบุหมายเหตุหน่วยงานร่วมบูรณาการ และมติของการบูรณาการ

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ให้แนวทางว่า กรณีสำนัก/กอง จัดสัมมนาควรเชิญสำนัก/กองภายในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีลักษณะภารกิจใกล้เคียงกันเข้าร่วมโครงการสัมมนา เพื่อให้เกิดแนวทางการทำงานร่วมกัน และเกิดสัมพันธภาพที่ดีซึ่งเอื้อต่อการติดต่อประสานงานระหว่างกัน
