

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว

๒๓/๑๑/๒๕๖๒



กรมการปกครอง

ถนนอิษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๕๕๖๒ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบลงทะเบียนใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๑ ฉบับ  
๒. คู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA\_WIFI) จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กรมการปกครองแจ้งว่า ได้จัดทำโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก และให้จังหวัดแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเพื่อลงทะเบียนผู้มีสิทธิใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ขอเรียนว่า กรมการปกครองมีกำหนดเริ่มใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผ่านระบบออนไลน์ (Online) บนโครงข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ โดยการใช้งานระบบดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดและอำเภอ ในการบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำฐานข้อมูลระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ครบถ้วน สมบูรณ์ และสามารถบริหารจัดการงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้จังหวัดและอำเภอแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผ่าน ๒ ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ <https://damrongdhama.dopa.go.th/login> หรือเว็บไซต์สำนักการสอบสวนและนิติการ ([https://multi.dopa.go.th/ilab/main/web\\_index](https://multi.dopa.go.th/ilab/main/web_index)) ที่หัวข้อแบนเนอร์ “ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยชื่อผู้ใช้งานให้พิมพ์เลขประจำตัวประชาชน และรหัสผ่านในครั้งแรกให้ใช้รหัส “๐๓๐๗๖๒” เมื่อเข้าสู่ระบบได้แล้วให้เลือกที่หัวข้อ “ข้อมูลส่วนตัว” เพื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านด้วยตนเอง พร้อมดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานระบบฯ

๒. ศึกษารายละเอียดขั้นตอนการใช้งานระบบ จากคู่มือการใช้งานตามข้อ ๑ และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการรับเรื่องตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ จนถึงปัจจุบัน ที่หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” กรณีการรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏประเภทเรื่องตามที่ระบบกำหนดไว้ ให้บันทึกข้อมูลที่ประเภทเรื่องหลัก “เรื่องอื่นๆ” พร้อมระบุรายละเอียดประเภทเรื่องย่อยเพิ่มเติม ทั้งนี้ ให้จังหวัดสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๓. ในการปฏิบัติงานกำหนดให้ข้าราชการตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ปลัดอำเภอ หรือนิติกรเป็นผู้มีสิทธิเข้าใช้งาน หากยังไม่ได้ลงทะเบียนหรือมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้บันทึกข้อมูลในแบบลงทะเบียนใช้งานระบบตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ ส่งให้กรมการปกครอง (สำนักการสอบสวนและนิติการ) และกรณีไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ เนื่องจากปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ในเบื้องต้นขอให้ศึกษาจากคู่มือการใช้งานเครือข่ายไร้สาย DOPA ๔.๐ (DOPA\_WIFI) ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

/๔. แจ้งเจ้าหน้าที่...

๔. แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ บันทึกข้อมูลภาพถ่ายกิจกรรมที่ได้ดำเนินงานในพื้นที่ ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่หัวข้อ “ข่าว” เลือก “เพิ่มรายการ” และกรอกข้อมูลประกอบด้วย ชื่อกิจกรรม ผู้นำในการทำกิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรม วัน เวลา และสถานที่ในการทำกิจกรรม เพื่อประชาสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้งนี้ เมื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถตรวจสอบข้อมูลดังกล่าว ได้ที่ระบบการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม สำหรับประชาชน ที่ <https://damrongdhama.dopa.go.th/follow>

๕. กรมการปกครองจะทำการติดตามและประเมินผลการใช้งานและบันทึกข้อมูลในระบบของจังหวัด และอำเภอเป็นระยะ และนำข้อมูลสถิติการดำเนินงานจากระบบ ณ วันสิ้นเดือน มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อนึ่ง หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบ สามารถติดต่อสำนักงานการสอบสวนและนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม) นางสาวปวีณา เสงส์สวัสดิ์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖ - ๗, ๐๖ ๒๕๖๒ ๘๗๙๓ หรือไลน์กลุ่ม “ระบบงานกรมการปกครอง” (ตาม QR Code ด้านล่าง)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธนาคม พงษ์จิระ)

อธิบดีกรมการปกครอง

*Handwritten signature*



สำนักงานการสอบสวนและนิติการ  
ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม  
โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖-๗

**แบบลงทะเบียนใช้งาน**  
**ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ**

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ลงทะเบียนครั้งแรก

ลงทะเบียนแทน นาย/นาง/นางสาว .....

ตำแหน่ง..... ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่น หรือดำรงตำแหน่งท้องที่อื่น ฯลฯ  
โดยมีรายละเอียดดังนี้

เลขประจำตัวประชาชน .....

คำนำหน้านาม.....ชื่อตัว.....ชื่อสกุล.....

ตำแหน่ง.....ระดับ.....งาน.....

กลุ่ม/ฝ่าย.....อำเภอ.....จังหวัด .....

**ระดับสิทธิการใช้งาน**    ระดับอำเภอ    ระดับจังหวัด

หมายเลขโทรศัพท์สถานที่ราชการ .....

หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้มีสิทธิใช้งานที่สามารถติดต่อได้ (ถ้ามี) .....

วัน/เดือน/ปี ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้มีสิทธิใช้งาน.....

ขอรับรองว่าบุคคลดังกล่าวข้างต้นเป็นผู้มีสิทธิใช้งานจริง

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง นายอำเภอ/เจ้าจังหวัด

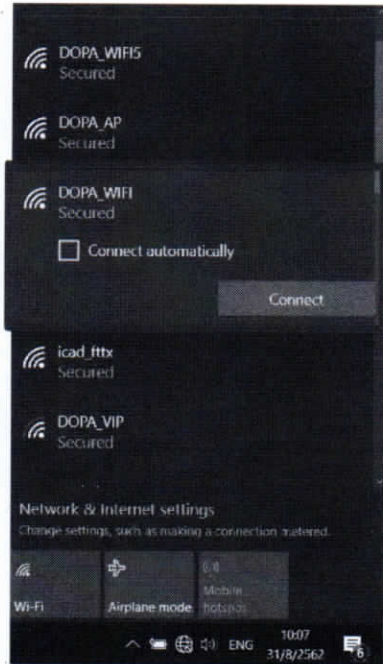
**หมายเหตุ :** 1. ตำแหน่งนายอำเภอ/เจ้าจังหวัด เป็นผู้รับรองตนเอง

2. จัดส่งแบบลงทะเบียนฯ เพื่อขอใช้สิทธิ หรือเปลี่ยนแปลงผู้มีสิทธิใช้งาน หรือ ได้รับคำสั่งแต่งตั้ง ย้าย ให้ไปปฏิบัติราชการที่ใหม่  
กรุณาส่งแบบลงทะเบียนฯ ทางโทรสาร 0 2356 9556-7

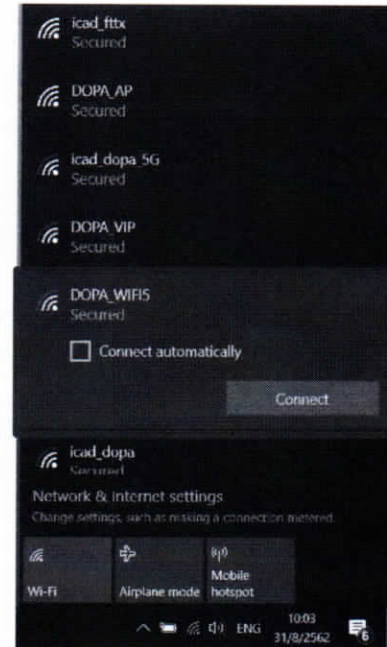


## ขั้นตอนการใช้งานเครือข่ายไร้สาย DOPA 4.0 ( DOPA\_WIFI )

1. เชื่อมต่อ wifi ชื่อ DOPA\_WIFI หรือ DOPA\_WIFI5 โดยคลิกที่ชื่อแล้วคลิกปุ่ม Connect (หากเครื่องของท่านเห็น DOPA\_WIFI5 แนะนำให้เชื่อมต่อชื่อนี้)



1. คลิกปุ่ม Connect DOPA\_WIFI หรือ DOPA\_WIFI5



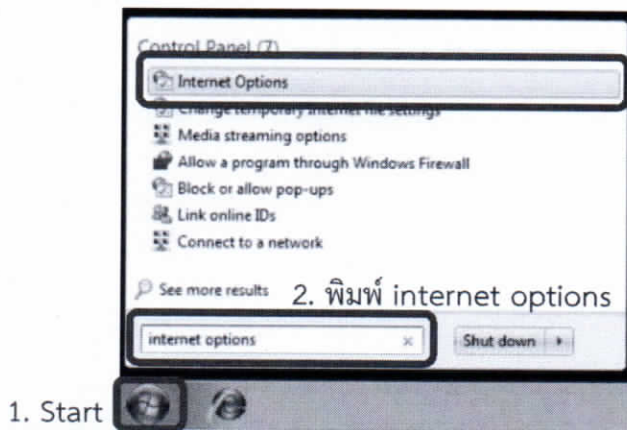
2. ใส่รหัส “dopakey1234” ในช่อง network security key แล้วคลิกปุ่ม Next



2. ป้อนรหัส “dopakey1234” แล้วคลิกปุ่ม Next

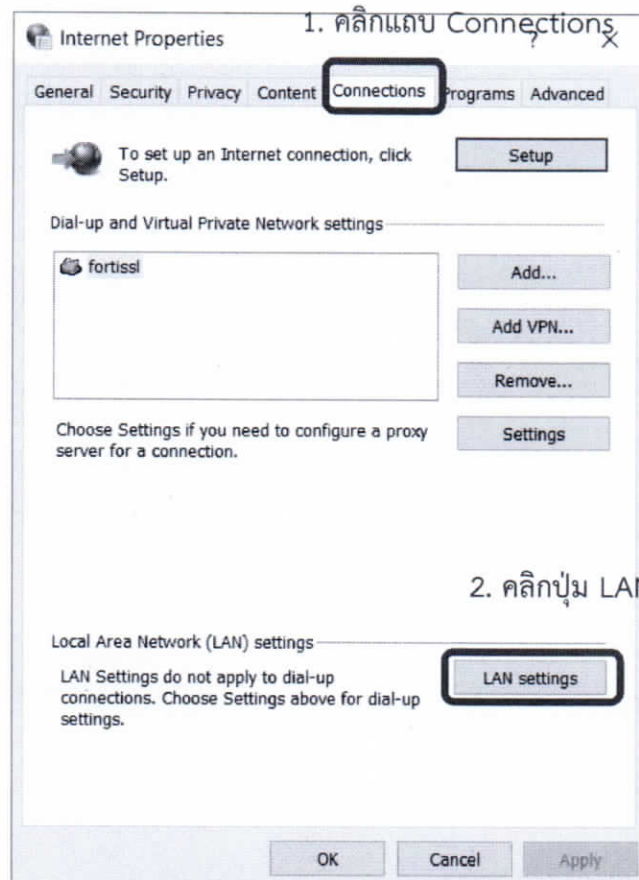
3. เมื่อทำการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย DOPA 4.0 เสร็จแล้ว ก่อนใช้งานอินเทอร์เน็ตให้ทำการตั้งค่า พร็อกซี ดังนี้

3.1 คลิกปุ่ม start แล้วพิมพ์ “internet options” แล้วคลิก “Internet Options”



3. คลิก Internet Options

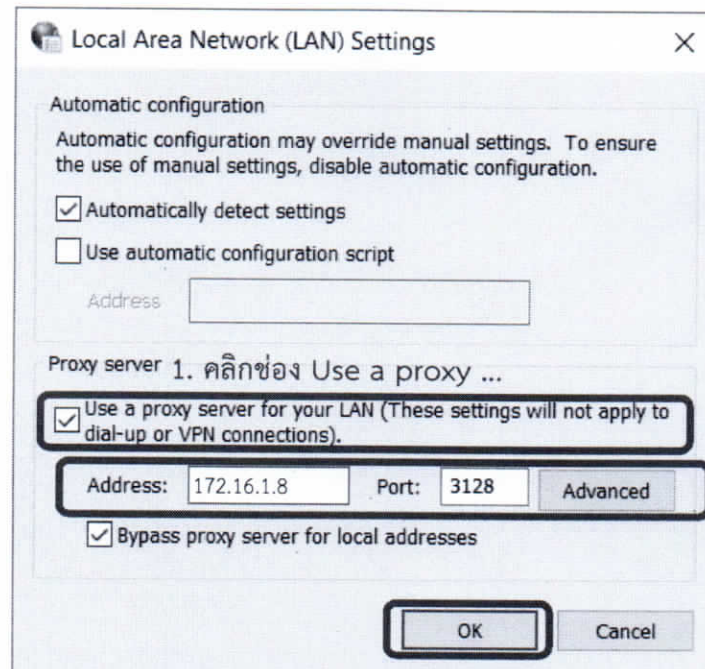
3.2 คลิกแถบ “Connections” แล้วคลิกปุ่ม “LAN settings”



3.3 คลิกในช่อง Use a proxy server for your LAN แล้วใส่ค่าดังนี้

Address : 172.16.1.8

Port : 3128



2. ใส่ค่า Address และ Port

3. คลิกปุ่ม OK

4. เปิดเบราว์เซอร์ (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox) ใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยยืนยันตัวตนด้วยเลขประจำตัว 13 หลัก และรหัสผ่านเดียวกันกับระบบเดิม (DOPA\_AP)



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๒๕๕๖๒

ถึง ที่ทำการปกครองจังหวัด ทุกจังหวัด

ด้วยกรมการปกครองได้จัดทำระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก ประกอบด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และระบบย่อยการสืบสวนสอบสวน กรมการปกครอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาและยกระดับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัด และส่วนกลาง ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามนโยบายรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีกำหนดเริ่มใช้งานระบบดังกล่าวภายในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่ส่งมาพร้อมนี้

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า การใช้งานระบบตามโครงการฯ ข้างต้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระดับจังหวัดและอำเภอในการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีสิทธิในการเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลดังกล่าว และเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ใช้งาน ระบบดังกล่าว จึงขอให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. รวบรวมรายชื่อผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม และงานสืบสวนสอบสวน กรมการปกครอง (เฉพาะตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ปลัดอำเภอ หรือนิติกร) สังกัดที่ทำการปกครองจังหวัด จำนวน ๒ คน และที่ทำการปกครองอำเภอ จำนวนอำเภอละ ๒ คน ตามแบบรายชื่อฯ ที่ส่งมาพร้อมนี้ ส่งให้กรมการปกครอง ภายในวันศุกร์ที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๒ ทางอีเมล [dopadamrong62@gmail.com](mailto:dopadamrong62@gmail.com) หรือทางโทรสารหมายเลข ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖ - ๗

๒. จัดเตรียมสถานที่พร้อมอุปกรณ์ ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ เครื่องอ่านบัตรประจำตัวประชาชน เครื่องสแกนเนอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการใช้งานระบบในระดับจังหวัด และอำเภอ

ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้นางสาวกนกวรรณ อรรถการรุณพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖-๗ หรือ ๐๘ ๑๘๓๔ ๖๓๙๗ เป็นผู้ประสานงาน



สำนักการสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวก

โทร./โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖ - ๗



# ช่องตำแหน่ง กรุณาระบุให้ชัดเจนเฉพาะตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง ปลัดอำเภอ หรือนิติกร

แบบรายชื่อผู้เสนอญาติให้เข้าใช้งาน

ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและระบบสืบสวนสอบสวนของกรมการปกครอง  
จังหวัด.....

ที่	ที่ทำการปกครองจังหวัด	รหัสจังหวัด	เลขประจำตัวประชาชน	คำนำหน้านาม	ชื่อตัว	ชื่อสกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์	
	ที่ทำการปกครองอำเภอ	รหัสสำนักทะเบียนอำเภอ						โทร. สำนักงาน	โทร. มือถือ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้รับรอง  
(.....)  
ตำแหน่ง นายอำเภอ/เจ้าจังหวัด

### หมายเหตุ

1. ผู้รับรองระดับอำเภอ คือ นายอำเภอ ระดับจังหวัด คือ เจ้าจังหวัด
2. กรุณาจัดทำข้อมูลในรูปแบบไฟล์ excel ส่งให้กรมการปกครองภายในวันศุกร์ที่ 27 กันยายน 2562 ทางอีเมล dopadamrong62@gmail.com หรือทางโทรสารหมายเลข 0 2356 9556 - 7



## โครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุกลง

### ๑. ชื่อโครงการ

โครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุกลง

### ๒. หลักการและเหตุผล

๒.๑ รัฐบาลภายใต้การนำของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ มีเจตจำนงและความมุ่งมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน แก้ไขสถานการณ์อันวิกฤติให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ พัฒนาความสงบเรียบร้อย ความรู้รักสามัคคีและความเป็นธรรม แก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครองให้สัมฤทธิ์ผลเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

กระทรวงมหาดไทย ได้น้อมรับและแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเข้มแข็งจริงจัง ภายใต้กลไกการขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง คือ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อให้สามารถบริการประชาชนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเบ็ดเสร็จภายในจังหวัด

ต่อมาในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ที่ประชุมได้มีมติเห็นชอบเรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการตามหนังสือ ค่วนที่ สดท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไป แต่เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ แบ่งออกเป็นงานต่าง ๆ ดังนี้

๒.๒ กรมการปกครอง ได้แจ้งให้อำเภอเปลี่ยนชื่อจาก “ศูนย์อำนวยความสะดวกอำเภอ” เป็น “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” โดยปรับปรุงโครงสร้างอำนาจหน้าที่และภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

(๑) แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยความสะดวกระดับอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ หัวหน้าส่วนราชการอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนเป็นกรรมการตามความเหมาะสม และปลัดอำเภอหัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีอำนาจในการทำงานด้านอำนวยความสะดวก เช่น การตัดสินใจแก้ไขปัญหาในเรื่องที่เกิดขึ้นภายในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่อยู่ในพื้นที่อำเภอ การมอบหมายภารกิจให้หน่วยงานต่าง ๆ ไปดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน การรวบรวมปัญหาอุปสรรคความเดือดร้อน ความต้องการของประชาชน นำมาพิจารณาหาทางแก้ไขต่อไป

(๒) จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ทุกตำบล เพื่อเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มอบหมายให้ปลัดอำเภอหรือหัวหน้าส่วนราชการอำเภอหรือข้าราชการที่นายอำเภอเห็นว่าเหมาะสม เป็นหัวหน้าชุด และข้าราชการที่ทำงานอยู่ในตำบล หมู่บ้าน รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน (กม. ) ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ หรืออาสาสมัครภาคประชาชน ออกไปดำเนินการในพื้นที่ เพื่อสำรวจสภาพปัญหา ตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อเรียกร้องของประชาชนในตำบล หมู่บ้าน ร่วมการประชุมหารือหรือการไกล่เกลี่ยหากกระทำไม่ได้ หากไม่สามารถแก้ไขได้ให้รายงานอำเภอพิจารณาต่อไป ซึ่งชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) ต้องประสานงานและบูรณาการร่วมกันในการปฏิบัติงานในเชิงรุกในการสำรวจปัญหาหรือความต้องการพัฒนาชีวิต และสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบล หมู่บ้าน เพื่อสามารถอยู่ได้อย่างเรียบร้อยสงบสุข



๒.๓ คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี โดยให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาดำเนินการตามแนวทางที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### ๓. คำบรรยายลักษณะโครงการ

๓.๑ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก เพื่อใช้ในการบันทึกและส่งและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน

๓.๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อใช้ในการนำเข้า และค้นหาเอกสารการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน

๓.๓ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก เพื่อใช้ในการตรวจสอบการร้องเรียน และการถูกร้องเรียนซ้ำซ้อนจากอำเภอ และจังหวัดอื่น

๓.๔ พัฒนาระบบแผนที่ดิจิทัลของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก เพื่อใช้ในการระบุและติดตามตำแหน่งจุดเกิดเหตุของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านกูเกิลแมพ (Google Map)

๓.๕ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก เพื่อใช้ในการรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ทั้งระดับอำเภอและจังหวัด ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน

๓.๖ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เชิงพื้นที่ ทั้งระดับอำเภอและจังหวัด ผ่านแผนที่ดิจิทัล

๓.๗ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการตำบล เพื่อใช้ในการรับติดตาม และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนผ่านโมบายแอปพลิเคชัน

๓.๘ เชื่อมต่อระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก เข้ากับระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และส่วนกลาง

๓.๙ จัดหาและติดตั้งเครื่องสแกนเนอร์ สำหรับงานเก็บเอกสารระดับศูนย์บริการ สำหรับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อใช้ในการสแกนเอกสารการร้องเรียนร้องทุกข์ ก่อนนำเข้าสู่ระบบ

### ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในการออกไปปฏิบัติงานช่วยเหลือประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินหรือป่าสงวน การป้องกันภัยพิบัติ การติดตามภารกิจเร่งด่วนและนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชนผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส และการบริการแบบเบ็ดเสร็จ

๔.๒ เพื่อยกระดับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุก ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน โมบายแอปพลิเคชัน และแผนที่ดิจิทัล (Google Map)

๔.๓ เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการติดตามความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุกลง ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๔.๔ เพื่อนำเทคโนโลยีโมบายแอปพลิเคชัน และแผนที่ดิจิทัล (Google Map) มาใช้ในการเพิ่ม ศักยภาพ และประสิทธิภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ชุดปฏิบัติการตำบล ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ประชาชน

๔.๕ เพื่อนำเทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน และแผนที่ดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงระบบรายงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุกลงให้มีประสิทธิภาพ สามารถรายงาน สถานะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้ทั้งระดับอำเภอ และระดับจังหวัด

๔.๖ เพื่อนำเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิสมาใช้ในการปรับปรุงการรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และส่วนกลาง ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๔.๗ เพื่อเชื่อมต่อบริบบ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เชิงรุกลง เข้ากับระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการ ติดตามสถานะความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม

๔.๘ เพื่อเชื่อมต่อบริบบ์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรม อำเภอเชิงรุกลง เข้ากับระบบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และส่วนกลาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการตรวจสอบการร้องเรียน และป้องกันปัญหาการร้องเรียนซ้ำซ้อน

## ๕. เป้าหมาย/ผลลัพธ์/ตัวชี้วัด

### ๕.๑ เป้าหมาย

พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้สามารถใช้งานได้พร้อม กันทั่วประเทศ

### ๕.๒ ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : ร้อยละของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ (ร้อยละ ๘๐)

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ :

## ๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ สำนักการสอบสวนและนิติการเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการ

๖.๒ จัดจ้างพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุกลง ตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๖.๓ ตรวจสอบติดตาม แนะนำให้คำปรึกษา และประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการปฏิบัติงานด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอ จากการออกไปช่วยเหลือประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม การ แก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินหรือป่าสงวน การป้องกันภัยพิบัติ การติดตามภารกิจเร่งด่วนและนโยบายเร่งด่วน ของรัฐบาล รวมทั้งการช่วยเหลือประชาชนผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาส และการบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ สัมฤทธิ์ผลเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน



๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๖

๘. งบประมาณ

ใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แผนงาน: ยุทธศาสตร์พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน โครงการ: สนับสนุนการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ กิจกรรม: สนับสนุนการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ งบลงทุน รายการ ค่าครุภัณฑ์ ระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ๑ ระบบ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานสอบสวนและนิติการ

๑๐. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถสนองตอบนโยบายของรัฐบาล และขับเคลื่อนภารกิจ การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นรูปธรรมมากขึ้น

๑๐.๒ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว

๑๐.๓ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นที่พึ่งสำหรับประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน นำทางให้สังคมและชุมชนเกิดความสงบสุขและเรียบร้อย ลดข้อพิพาทและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุขอย่างยั่งยืน

๑๐.๔ ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่น เกิดทักษะความชำนาญงานตามภารกิจ และมีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติหน้าที่

๑๐.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้งาน

๑๐.๖ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ โดยอัตโนมัติผ่านระบบ

๑๐.๗ ชุดปฏิบัติการตำบลสามารถรับและติดตามสถานะ รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของตนเอง

๑๐.๘ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และชุดปฏิบัติการตำบลสามารถตรวจสอบตำแหน่งของเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านกูเกิลแมพได้

๑๐.๙ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถนำเข้า และค้นหาเอกสารการร้องเรียนร้องทุกข์จากระบบ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้

๑๐.๑๐ ผู้บริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง สามารถดูรายงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านเว็บแอปพลิเคชันได้

๑๐.๑๑ มีการจัดเก็บฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อประโยชน์ในการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความต้องการ

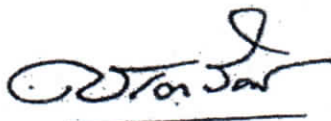
๑๑. ผู้เสนอโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเชิงรุค

ศิริชัย

(นายศิริชัย ฉันทติล)

ผู้อำนวยการสำนักการสอบสวนและนิติการ

๑๒. ผู้เห็นชอบโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



(นายชำนาญวิทย์ เตรัตน์)  
รองอธิบดีกรมการปกครอง

๑๓. ผู้อนุมัติโครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ร้อยตำรวจโท

  
(นายอัครเดช นวนนง)

อธิบดีกรมการปกครอง