

# ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๓๐/ว ๒๕๖๓



## ศูนย์โควิดฯ มท.

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕.๑/ว ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๓

๒. โทรรสารในราชการกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๓๐/ว ๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๓

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการบริหารความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยให้ดำเนินการสำรวจ บันทึกข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลในระบบ Thai QM เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการและให้ความช่วยเหลือในระดับพื้นที่ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาข้อมูลจากฐานข้อมูลในระบบ Thai QM สะท้อนให้เห็นว่ามีผู้ได้รับผลกระทบจากมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคนเร่ร่อนไม่มีที่อยู่อาศัย คนตกงาน หนี้สิน และการขาดแคลนเครื่องอุปโภคบริโภค ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการบรรเทาผลกระทบจากมาตรการดังกล่าวเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ศูนย์ดำรงธรรมทุกระดับถือปฏิบัติตามหนังสือที่อ้างถึงอย่างเคร่งครัด และให้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอให้ความสำคัญในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงานและเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ให้บูรณาการงานโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่น เข้าร่วมปฏิบัติงานในลักษณะกลุ่มปฏิบัติ (Taskforce) และมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะ

๒. การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมปฏิบัติงานในเชิงรุก ทำหน้าที่สำรวจปัญหาที่เกิดจากการได้รับผลกระทบจากมาตรการฯ ตลอดจนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลในระบบ Thai QM ประกอบกับกลไกและภาคีเครือข่ายในการดำเนินการ ได้แก่ ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ชุดปฏิบัติการประจำตำบล คณะกรรมการหมู่บ้านหรือคณะกรรมการกลางหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง ทั้งนี้ ในเบื้องต้นให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ ซึ่งหากสามารถแก้ไขปัญหาได้ขอให้รีบดำเนินการ โดยเฉพาะการจัดหาอาหารให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต หากสภาพปัญหาเกินขอบเขตอำนาจของศูนย์ดำรงธรรม ให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๓. กำชับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ตรวจสอบงานในความรับผิดชอบเป็นระยะและเร่งรัดดำเนินการ โดยให้รายงานสรุปเรื่องและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นระยะ

๔. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างสะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ประจำศูนย์ดำรงธรรม เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (<http://www.damrongdhama.moi.go.th/>) และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (<http://www.damrongdhama.dopa.go.th/>)

๕. กรณีศูนย์ดำรงธรรมมีผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาผลกระทบจากมาตรการหรือการแก้ไขปัญหาที่สามารถเป็นแบบอย่างได้ (Best Practice) ให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชน เพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม และจัดส่งข้อมูลพร้อมภาพประกอบให้กระทรวงมหาดไทย เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมต่อไป

ทั้งนี้ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แจ้งกำชับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ให้ความสำคัญกับการบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในทันทีที่ได้รับการร้องเรียน และพิจารณาคล้คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ โดยฉับพลันหรือทันต่อเหตุการณ์

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาด  
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.ปค.)  
โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖