

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๕๑๗ ๕๙



กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ปรับปรุงแบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๕๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗
๒. หนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๑๕๐๒๗ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗
๓. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๑๖๖๘๔ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบรายงานผลการให้บริการฯ e-form๒ พร้อมคำอธิบาย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบรายงานผลการดำเนินงานฯ หมู่บ้าน พร้อมคำอธิบาย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้จังหวัดแจ้งอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทุกอำเภอ โดยให้อำเภอเปลี่ยนชื่อศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และกรมการปกครองได้ปรับปรุงแบบรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (e-form๒) และให้จังหวัดแจ้งอำเภอรอกข้อมูลลงในแบบรายงานโดยตรงทางระบบ Internet ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน โดยรายงานครั้งแรกภายในวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๗ นั้น

กรมการปกครอง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามนโยบายสำคัญของชาติ และยุทธศาสตร์กรมการปกครอง จึงปรับปรุงแบบรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (e-form๒) ใหม่ เป็นแบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง (e-form๒) จาก ๘ แบบ (ศดอ.๑ - ศดอ.๘) ปรับเหลือ ๕ แบบ (แบบ อธ.๑ - อธ.๕) กำหนดให้รายงานภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน โดยให้จังหวัดแจ้งให้อำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑. กำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้รายงานผลการดำเนินงานภายในกำหนดเวลา รวมทั้งศึกษา คำอธิบายและทำความเข้าใจแบบรายงาน e-form๒ ทั้ง ๕ แบบที่ปรับปรุงใหม่
๒. แจ้งให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน ส่งอำเภอ เป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดส่งถึงที่ทำการปกครองอำเภอทุกสิ้นเดือน
๓. ให้นายอำเภอหรือปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่ายบริหารงานปกครองตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลและลงนามรับทราบในแบบรายงานทุกครั้ง ก่อนที่จะบันทึกข้อมูลโดยตรงผ่านระบบ รายงานผลข้อมูลอัตโนมัติที่ www.dopa.go.th หัวข้อ e-form๒ รวมถึงส่งผลงานดีเด่น (Best Practice) เพื่อประชาสัมพันธ์ทาง Line กลุ่มที่ Id Line : Justice_nop ตามปกติ หากมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ขอให้ติดต่อสำนักงานการสอบสวนและนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม) หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตำรวจโท

(อารัตย์ บุญญะโสภิต)
อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานการสอบสวนและนิติการ
ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม
โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖

แบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง

อำเภอ
ประจำเดือน
จังหวัด
พ.ศ.

เรื่องร้องเรียน									บริการ เบ็ดเสร็จ	บริการส่งต่อ			ให้คำปรึกษา			บริการข้อมูล			หน่วยเคลื่อนที่เร็ว				
ช่องทาง				การดำเนินการ						จำนวน	เรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	คงเหลือ	มาด้วย ตนเอง	โทรศัพท์	รวม	เรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	คงเหลือ	ขอความช่วยเหลือ	แจ้งเบาะแส	รวม	ผลการดำเนินการ
มาด้วย ตนเอง	โทรศัพท์	ไปรษณีย์/ หนังสือ	web site	รวม	เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	คงเหลือ	เสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ														
1	1	1	1	4	2	2	-	0	3	2	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2

หมายเหตุ เป็นการให้บริการประชาชนในการอำนวยความสะดวก ซึ่งต้องรวบรวมสถิติการให้บริการประชาชนของ ฝ่ายทะเบียนและบัตร กลุ่มบริหารงานปกครอง ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายอำนวยความสะดวก และสำนักงานอำเภอ

1. เรื่องร้องเรียนตามช่องทางต่าง ๆ ต้องเท่ากับผลรวม และผลรวมของช่องทาง จำนวนแล้วต้องเท่ากับผลรวมของการดำเนินการว่าเสร็จเท่าไร อยู่ระหว่างดำเนินการเท่าไร คงเหลืออยู่เท่าไร
2. ช่องบริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) บริการส่งต่อ ให้คำปรึกษา และบริการข้อมูล ให้นับเป็นจำนวนเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการ ตลอดทั้งเดือน
3. เรื่องหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ขอความช่วยเหลือ/แจ้งเบาะแส ต้องเท่ากับผลรวม และข้อผลรวม จำนวนแล้วต้องเท่ากับผลการดำเนินการ เสร็จเท่าไร อยู่ระหว่างดำเนินการเท่าไร

สำหรับรายละเอียดเรื่องร้องเรียนตามแบบ อส.1 ให้นำข้อมูลของแบบ อส.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ และเรื่องแจ้งเบาะแสดำเนินการกระทำผิดกฎหมายในทางขอความร้องทุกข์ ซึ่งจำแนกประเภทบุคคล เช่น ข้าราชการ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานท้องถิ่น ประชาชน และอื่น ๆ (เช่น นักการเมือง/นักการเมืองท้องถิ่น/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือในกรณีเรื่องเดียวแต่ร้องเรียนบุคคลหลายฝ่าย หลายกลุ่มอาชีพ ฯลฯ นำมากรอกลงในแบบขอรวมต้องตรงกัน)

การบริการเบ็ดเสร็จ ยกตัวอย่างเช่น การแจ้งเกิด ฉาย จดทะเบียนสมรส ฯลฯ หน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตรคือ หน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตร ทุกเรื่องทั้งส่วนมา เป็นการบริการ ณ จุดเดียว มีการรับบริการจากประชาชนตามคำร้องขอ

มีการตรวจสอบหลักฐาน มีการให้คำปรึกษาแนะนำ ปากกฎหมาย มีการแก้ไขในรายการทะเบียนฯ และมีการส่งมอบหลักฐานทางราชการตามประเภทต่าง ๆ ถือว่าเป็นการบริการเบ็ดเสร็จ

การบริการส่งต่อ คือ เรื่องการขอความช่วยเหลือจากประชาชนต่าง ๆ ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือขอให้ช่วยประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ตามคำร้องขอ ซึ่งทำการปกครองอำเภอต้องดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อ อาทิ การแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง ไฟฟ้า น้ำประปา ขยะประพวน สำนักงานเกษตรอำเภอ ปศุสัตว์อำเภอ ประมงอำเภอ หรือหน่วยงานภายในจังหวัด ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ความเดือดร้อนของประชาชน โดยอำเภอเป็นผู้ประสานการปฏิบัติ (นับจำนวนจากเลขหนังสือออกที่ส่งไปยังหน่วยงานนอกที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ในแต่ละเดือน)

การบริการข้อมูล คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ซึ่งเป็นไปตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และการให้บริการข้อมูลด้านงานทะเบียนและบัตร อาทิเช่น การขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน ในเกิด ใบมรณะบัตร ใบสำคัญการสมรส ฯลฯ หน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตรคือ หน้าที่ของฝ่ายทะเบียนและบัตร ทุกเรื่องทั้งส่วนมา เป็นการบริการ ณ จุดเดียว มีการรับบริการจากประชาชนตามคำร้องขอ

แบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง

อำเภอ
ประจำเดือน

จังหวัด
พ.ศ.

ประเภทผู้ถูกกล่าวหา	อำนวยความสะดวกรับเรื่องราวร้องทุกข์ / กล่าวโทษ / แจ้งเบาะแส											รวมจำนวน เรื่อง (เรื่อง) (4)	รวมจำนวน มูลค่า ทรัพย์สิน (บาท) (5)
	ร้องเรียน / ร้องทุกข์กล่าวโทษ (2)					แจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย (3)							
	จำนวนเรื่อง (เรื่อง) (2.1)	ลงโทษ/ กล่าวหา (เรื่อง) (2.2)	ยุติเรื่อง ไม่มีมูล (เรื่อง) (2.3)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง) (2.4)	มูลค่า ทรัพย์สิน (บาท) (2.5)	จำนวนเรื่อง (เรื่อง) (3.1)	ดำเนินคดี/ ลงโทษ (เรื่อง) (3.2)	ยุติเรื่อง ไม่มีมูล (เรื่อง) (3.3)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง) (3.4)	มูลค่า ทรัพย์สิน (บาท) (3.5)			
ข้าราชการ	3	1	1	1	100	3	1	1	1	100	6	200	
กน./ผอ.บ.๖	6	1	2	3	100	5	0	2	3	100	11	200	
ผู้บริหารท้องถิ่น	6	1	2	3	100	1	0	0	1	100	7	200	
พนักงานท้องถิ่น	6	1	2	3	100	3	1	0	2	100	9	200	
ประชาชน	6	1	2	3	100	6	1	2	3	100	12	200	
อื่น ๆ	6	1	2	3	100	6	1	2	3	100	12	200	
รวม	33	6	11	16	600	24	4	7	13	600	57	1,200	

หมายเหตุ : อื่น ๆ เช่น นักการเมือง / นักการเมืองท้องถิ่น, พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชน สมาคม มูลนิธิ ฯลฯ

ลงชื่อ

ผู้รายงาน

แบบ ธ.2 เป็นเรื่องสำคัญ จำเป็นต้องมีผู้รายงานข้อมูลเพื่อเป็นการยืนยันผลการดำเนินงานทุกครั้ง

ตำแหน่ง

แบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง
อำเภอ จังหวัด
ประจำเดือน พ.ศ.

การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทของอำเภอ (ตามกฎหมาย พ.ศ. 2553)									
แห่ง					อายุ				
คำร้องที่อำเภอรับไว้ทั้งหมดในรอบเดือนนี้ (เรื่อง) (1)	ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) (2)	สรุปผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) (3)			จำนวนทุนทรัพย์ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ (บาท) (4)	คำร้องที่อำเภอรับไว้ทั้งหมดในรอบเดือนนี้ (เรื่อง) (1)	ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) (2)	สรุปผลการไกล่เกลี่ย (เรื่อง) (3)	
	รวม	สำเร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สำเร็จ			รวม	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ
10	5	2	2	1	200,000	10	7	2	5

- หมายเหตุ**
- คำร้องที่อำเภอรับไว้ทั้งหมดในรอบเดือนนี้ หมายถึง จำนวนคำร้องทั้งหมดที่คู่พิพาทฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ยื่นต่อนายอำเภอในรอบประจำเดือนที่ได้ลงทะเบียนรับไว้ ทั้งนี้รวมถึงกรณีแจ้งด้วยวาจาด้วย
 - ยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย หมายถึง ข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย โดยการดำเนินการของคณะผู้ไกล่เกลี่ยฯ
 - สรุปผลการไกล่เกลี่ย หมายถึง ผลการไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการโดยคณะผู้ไกล่เกลี่ย "สำเร็จ" คือ ตกลงกันได้ / "ไม่สำเร็จ" คือ ผลของการไกล่เกลี่ยที่ไม่สามารถตกลงกันได้ "อยู่ระหว่างดำเนินการ" คือ รอบเดือนนี้อยู่ระหว่างดำเนินการยังไม่สิ้นสุด ไม่เอามานับในเดือนถัดไป
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายถึง ผลการไกล่เกลี่ย แต่ยังไม่แล้วเสร็จ ในรอบเดือนปัจจุบันที่รับคำร้อง
 - จำนวนทุนทรัพย์ที่ไกล่เกลี่ยสำเร็จ หมายถึง ทุนทรัพย์รวมของข้อพิพาทที่สามารถไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ โดยการดำเนินการของคณะผู้ไกล่เกลี่ยฯทั้งเดือน
- * คำอธิบายการกรอกข้อมูล ช่อง 1-3 ของอายุฯ ให้ใช้วิธีการกรอกข้อมูลแบบเดียวกันกับทางแห่ง (ช่อง 4 ดัดไป)
- * กฎกระทรวง พ.ศ. 2553 หมายถึง กฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาททางแพ่ง พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวงว่าด้วยการไกล่เกลี่ยความผิดที่มีโทษทางอายุฯ พ.ศ. 2553

แบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง
อำเภอ
ประจำเดือน
จังหวัด
พ.ศ.

อำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางอาญาของฝ่ายปกครอง								ด้านอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง (หมู่บ้าน)							
การขึ้นสูตรพลิกศพของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง				ด้านอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางอาญา (หมู่บ้าน)				โดยการไกล่เกลี่ย และประนีประนอมข้อพิพาท (ทางแพ่งและทางอาญา) เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์ ตามข้อบังคับ มท.ว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของ กม. พ.ศ.2530							
ตายอยู่ระหว่างการควบคุมของเจ้าพนักงาน		ตายโดยการกระทำของเจ้าพนักงาน		การรักษาความสงบเรียบร้อยในหมู่บ้าน ตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน				แพ่ง (ไม่จำกัดทุนทรัพย์)				อาญา (ที่เป็นความผิดอันยอมความได้)			
ดร.	รท.	ดร.	รท.	จำนวน	การส่งเสริมดูแลให้ราษฎรปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับของหมู่บ้าน	การป้องกันและปราบปราม ยาเสพติดและติดตามพันธุสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด	การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว และการค้ามนุษย์	จำนวน	ตกลงกันได้	ตกลงกันไม่ได้	ทุนทรัพย์	จำนวน	ตกลงกันได้	ตกลงกันไม่ได้	ค่าสินไหม (ความเสียหาย)
(ราย)	(ราย)	(ราย)	(ราย)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(บาท)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(เรื่อง)	(บาท)
7	49	1	2	30	10	10	10	15	10	5	250,000	17	10	7	350,000

1. "แบบรายงานผลการดำเนินการ" ให้ กรอกชื่อ อำเภอ จังหวัด เดือน และ ปี ที่รายงาน ของแต่ละอำเภอ จังหวัด เดือน และ ปี ที่รายงาน ของแต่ละอำเภอ
2. ช่อง "การขึ้นสูตรพลิกศพของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง" (การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมทางอาญา) แยกเป็นช่อง
 - 2.1 "ตายอยู่ระหว่างการควบคุมของเจ้าพนักงาน" ช่อง "ดร.(ราย)" ให้กรอกจำนวนการเข้าร่วมขึ้นสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง (กรณีตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ (ดร.)) "รท.(ราย)" (กรณีตายในระหว่างอยู่ในความควบคุมของเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ (รท.) ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่
 - 2.2 "ตายโดยการกระทำของเจ้าพนักงาน" หรือ "วิสามัญ" ช่อง "ดร.(ราย)" ให้กรอกจำนวนการเข้าร่วมขึ้นสูตรพลิกศพของพนักงานฝ่ายปกครอง (กรณีตายโดยการกระทำเจ้าพนักงานตำรวจ) ช่อง "รท.(ราย)" (กรณีตายโดยการกระทำของเจ้าพนักงานราชทัณฑ์) ซึ่งอ้างว่าปฏิบัติราชการตามหน้าที่
3. รวบรวมข้อมูลตาม "แบบรายงานผลการปฏิบัติตามภารกิจในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน (หน่วยปฏิบัติ... ศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน)" ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ที่ต้องส่งแบบรายงานนายอำเภอทุก ๆ เดือน โดยแยกเนื้อเรื่องต่าง ๆ รวมเป็นสถิติข้อมูลเป็นตัวเลข กรอกตามช่องที่กำหนด

แบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านความอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง

อำเภอ อำเภอ
ประจำเดือน จังหวัด พ.ศ.

อำนวยความสะดวกแก่ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน						อำนวยความสะดวกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส				
ด้านอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน						ด้านอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย				
คณะทำงานด้านการปกครองและรักษาความสงบฯ ของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.)						คณะทำงานด้านการอำนวยความยุติธรรมของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.)				
จำนวน	การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของ กม.	แจ้งต่อส่วนราชการอื่น	แจ้งให้ราษฎรช่วยเหลือกิจการสาธารณประโยชน์	ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอื่น ๆ	อำนวยความสะดวกในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	จำนวน	ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมายในหมู่บ้าน	เฝ้าระวังติดตามข่าวความไม่สงบเรียบร้อย/ความไม่ปลอดภัย
(เรื่อง)	(1) (เรื่อง)	(2) (เรื่อง)	(3) (เรื่อง)	(4) (เรื่อง)	(5) (เรื่อง)	(เรื่อง)	(1) (เรื่อง)	(2) (เรื่อง)	(3) (เรื่อง)	(4) (เรื่อง)
500	100	100	100	100	100	400	100	100	100	100

1. ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนร่วมกันหรืออาจจะให้คณะที่ปรึกษาช่วยพิจารณาด้วยก็ได้ (การประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นพิจารณาทางช่วยเหลือประชาชน)
 2. กรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ดำเนินการได้ก็ให้แก้ไขปัญหาราษฎร และถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นก็ให้แจ้งต่อส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหา หรือถ้ากรณีเป็นข้อขัดแย้ง/ข้อพิพาทที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือประนีประนอมได้ก็ให้ดำเนินการ
 3. แจ้งให้ราษฎรช่วยเหลือกิจการสาธารณประโยชน์ เพื่อบำบัด ป้องกันอันตราย สาธารณฉุกเฉินหรือช่วยบรรเทาสาธารณภัย การบำเพ็ญประโยชน์ อาทิ ขุดลอกคลอง ซ่อม-สร้าง สะพาน การปลูกป่า สรรพฝาย และเรื่องกิจกรรมงานประเพณีต่าง ๆ
 4. แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน (ในเรื่องอื่น ๆ) นอกจากข้อ (1) เช่น เรื่องเดือดร้อนราคาตู้ต่าง ๆ
 5. อำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เวรบริการประชาชนประจำอำเภอก็เป็นการอำนวยความสะดวกได้)
 - (1) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
 - (2) การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ดังนี้
 - (1) รับฟังปัญหา เรื่องร้องทุกข์ และความต้อการที่จำเป็นของราษฎร แล้วพิจารณาว่าเรื่องซึ่งอาจจะให้คณะที่ปรึกษาช่วยพิจารณาด้วยก็ได้
 - (2) กรณีที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ดำเนินการได้ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และความต้อการที่จำเป็นของราษฎร และถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นก็ให้แจ้งต่อส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือต่อไป
 - (3) แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมายในหมู่บ้านให้นายอำเภอทราบ
 - (4) เฝ้าระวังติดตามข่าวความไม่สงบเรียบร้อยหรือที่จะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยต่อประชาชนในหมู่บ้าน และรายงาน/แจ้งให้นายอำเภอทราบ
- หมายเหตุ รวบรวมข้อมูลตาม "แบบรายงานผลการปฏิบัติงานตามภารกิจในการอำนวยความสะดวกในหน้าที่แก่ประชาชน (หน่วยปฏิบัติ... ศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน)" ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ ที่ต้องส่งแบบรายงานนายอำเภอทุก ๆ เดือน โดยแยกเนื้อเรื่องต่าง ๆ รวมเป็นสถิติข้อมูลเป็นตัวเลข กรอความช่องที่กำหนด

แบบรายงานผลการปฏิบัติตามภารกิจในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน (หน่วยปฏิบัติ...ศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน หมู่ที่

เรียน นายอำเภอ ตำบล อำเภอ จังหวัด

- เพื่อโปรดทราบ ประจำเดือน พ.ศ.

ลำดับ	ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ในหมู่บ้าน ตามอำนาจหน้าที่ของ ผู้ใหญ่บ้าน	ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง โดยการไกล่เกลี่ยและ ประนีประนอมข้อพิพาท (ทางแพ่งและทางอาญา) เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์	ด้านการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน	ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน และการแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย	ด้านการให้บริการข้อมูล ข่าวสารแก่ประชาชน
(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)	(๖)
รวม	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง

หมายเหตุ กำหนดการรายงานผลการปฏิบัติฯ ของหมู่บ้าน ให้รวบรวมแบบส่งที่ทำการปกครองอำเภอทุกสิ้นเดือน

ตรวจถูกต้อง

(ลงชื่อ) _____ ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้รายงาน

 วันที่/...../.....