



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๕๕๕๒

กรมการปกครอง
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗

๒. หนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๓๗๕๙ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสมุดบันทึกประจำวันและตัวอย่างการลงบันทึกประจำวัน จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้ให้จังหวัดแจ้งอำเภอจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและเป็นศูนย์บริการร่วม โดยให้อำเภอเปลี่ยนชื่อศูนย์อำนวยความสะดวกเป็นธรรมอำเภอเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และรายงานผลการดำเนินงานในแบบรายงาน e - form ๒ (รายงานประจำเดือน) ทางระบบ Internet และรายงานผลการดำเนินงานรายสัปดาห์ในทุกวันศุกร์ DOPA_Damrong_Report นั้น

กรมการปกครอง พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอให้จังหวัดแจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำสมุดบันทึกประจำวัน และบันทึกรายการของประชาชนผู้เดินทางมาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นประจำทุกวัน รายละเอียดปรากฏตามแบบสมุดบันทึกประจำวันและตัวอย่างการลงบันทึกประจำวันที่ส่งมาพร้อมนี้

๒. แต่งตั้งผู้ช่วยเหลือประจำศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยอาจแต่งตั้งจาก สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สับเปลี่ยน หมุนเวียน อยู่เวรอย่างน้อยวันละ ๒ คน เพื่อช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อขอรับความช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้งนี้ ให้อำเภอดำเนินการประชุม ชี้แจง อบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแก่ผู้ได้รับการแต่งตั้งทราบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ทำความเข้าใจแก่กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการช่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ

๔. รายงานผลการดำเนินงานทางระบบ Internet ตามแบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ทั้ง ๕ แบบ (อธ. ๑ - อธ. ๕) และรายงานรายสัปดาห์ตามแบบ DOPA_Damrong_Report ภายในกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นให้ความสำคัญ จึงให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตรวจสอบการรายงานให้เกิดความแม่นยำและเชื่อถือได้ สอดคล้องกับข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่มีอยู่จริง

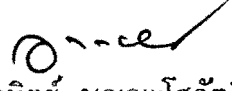
/๕. ศึกษาคำอธิบาย...

๕. ศึกษาคำอธิบาย และทำความเข้าใจแบบรายงานผลการให้บริการประชาชนในด้านการ
อำนวยความสะดวกในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ทั้ง ๕ แบบ (อร. ๑ - อร. ๕) และรายงานรายสัปดาห์
ตามแบบ DOPA_Damrong_Report ให้ละเอียดก่อนกรอกข้อมูล โดยเฉพาะช่องรายการผลการดำเนินงาน
“เสร็จ” และ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” หากมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ขอให้ติดต่อสำนักงานสอบสวน
และนิติการ (ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๕๖-๙๕๕๖-๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ร้อยตำรวจโท


(อาทิตย์ บุญชนะโสภิต)

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

โทร./ โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๖-๗

บันทึกประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....จังหวัด.....

เลข ลำดับที่	วัน เดือน ปี	รายการที่รับแจ้ง ลายมือผู้แจ้งเหตุ และรับแจ้งเหตุ	หมายเหตุ

หมายเหตุ - กรณีประชาชนมาแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ความเดือดร้อน ฯลฯ ด้วยตัวเอง ให้บันทึกไว้ในชั้นต้น เรียงเลขลำดับตามวัน เดือน ปี และเวลาที่รับแจ้ง

- รายการที่รับแจ้งต้องให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่มาแจ้ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)
- เมื่อบันทึกแล้วให้ลงลายมือชื่อผู้แจ้ง ผู้รับแจ้งเหตุ และวงเล็บชื่อเต็มไว้ด้วย ส่งให้ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่องดำเนินการต่อไป

บันทึกประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....จังหวัด.....

เลขลำดับ	วัน เดือน ปี และเวลารับแจ้ง	รายการที่รับแจ้ง ลายมือผู้แจ้งเหตุ และรับแจ้งเหตุ	หมายเหตุ
๑	๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เวลา : ๑๒.๐๐ น.	<p>นาย ก. อายุ ๕๐ ปี อยู่ที่ ถ.</p> <p>ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... ขอแจ้งต่อ นาย/นาง/นางสาว.....ปลัดอำเภอ(เจ้าพนักงาน ปกครอง.....) ว่า ข้าฯ ได้รับความเดือดร้อนจาก ผู้ครอบครองโฉนดที่ดินหมายเลข ๐๐๑ ซึ่งมีที่ดินติดกับข้าฯ ได้ก่อสร้างอาคารโดยลูกค้านวเขตมาเข้าเขตที่ดินของข้าฯ ซึ่งข้าฯ ได้บอกกล่าวให้เจ้าของผู้ครอบครองให้ทราบแล้ว แต่ไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ข้าฯ ไม่มีทางอื่นจะบรรเทา ความเดือดร้อนได้ จึงมาแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เหตุเกิด ถ. ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....วันศุกร์ที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๘ เวลากลางวัน ผู้รับแจ้ง ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และจะได้ดำเนินการในส่วน เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้ร้อง</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง</p>	- ส่งเรื่องให้ที่ดิน

หมายเหตุ - กรณีประชาชนมาแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ความเดือดร้อน ฯลฯ ด้วยตัวเอง ให้บันทึกไว้ในชั้นต้น เรียงเลขลำดับตามวัน เดือน ปี และเวลาที่รับแจ้ง

-รายการที่รับแจ้งต้องให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่มาแจ้ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)

- เมื่อบันทึกแล้วให้ลงลายมือชื่อผู้แจ้ง ผู้รับแจ้งเหตุ และวงเล็บชื่อเต็มไว้ด้วย ส่งให้ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่องดำเนินการต่อไป

บันทึกประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....จังหวัด.....

เลขลำดับ	วัน เดือน ปี	รายการที่รับแจ้ง ลายมือผู้แจ้งเหตุ และรับแจ้งเหตุ	หมายเหตุ
๒	๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เวลา : ๐๙.๐๐ น.	<p style="text-align: center;">นาย ข. อายุ ๓๐ ปี อยู่ที่ ถ.</p> <p>ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... ขอแจ้งต่อ นาย/นาง/นางสาวปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงาน ปกครอง.....) ว่าในวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๙ ข้าพเจ้า ได้ไปกู้ยืมเงิน นายบัง ที่หลังวัด ส. จำนวนเงิน ๓,๐๐๐ บาท โดยนายบังให้ข้าพเจ้าส่งเงินวันละ ๒๐๐ บาท จนกว่าจะครบ จำนวนเงินรวมดอกเบี้ยยร้อยละ ๒๐ บาทต่อวัน โดยข้าพเจ้าได้ ส่งเงินพร้อมดอกเบี้ยแล้วจำนวน ๑๖ วัน แล้ว แต่นายบัง ยังไม่ยอม จะให้ข้าพเจ้าส่งเงินอีก ๑๐ วัน หากว่าไม่ส่งจะให้ ลูกน้องมาข่มขู่และมาจับตัวข้าพเจ้าไปชำระหนี้แทน ข้าพเจ้า เกรงว่าจะมีอันตรายจากการข่มขู่จึงมาแจ้งต่อปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง) เพื่อช่วยเหลือดำเนินการไกล่เกลี่ย เหตุเกิด ถ.ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....</p> <p style="text-align: center;">ผู้รับแจ้ง ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วจะได้ดำเนินการ ส่งเรื่องให้ส่วนที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้ร้อง</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง</p>	

หมายเหตุ - กรณีประชาชนมาแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ความเดือดร้อน ฯลฯ ด้วยตัวเอง ให้บันทึกไว้ในขั้นต้น เรียงเลขลำดับตามวัน เดือน ปี และเวลาที่รับแจ้ง

- รายการที่รับแจ้งต้องให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่มาแจ้ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)
- เมื่อบันทึกแล้วให้ลงลายมือชื่อผู้แจ้ง ผู้รับแจ้งเหตุ และวงเล็บชื่อเต็มไว้ด้วย ส่งให้ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่องดำเนินการต่อไป

บันทึกประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....จังหวัด.....

เลข ลำดับที่	วัน เดือน ปี	รายการที่รับแจ้ง ลายมือผู้แจ้งเหตุ และรับแจ้งเหตุ	หมายเหตุ
๓	๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เวลา : ๑๓.๐๐ น.	<p>นาย ค. อายุ ๓๕ ปี อยู่ที่... ถ. ตำบล..... จังหวัด.....มาขอแจ้งต่อ นาย/นาง/นางสาว..... ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง.....) ว่า ผู้แจ้งมี พี่น้อง ๓ คน และได้รับมรดกของมารดา มีเงินสดที่ธนาคาร จ. สาขา น. จำนวน ๒๕๐,๐๐๐ บาท แต่ยังไม่สามารถจะแบ่ง ทายาทได้ เนื่องจากยังไม่ได้แต่งตั้งผู้จัดการมรดกเป็นผู้ทำเรื่อง เบิกถอนเงินจากธนาคาร หากต้องรอแต่งตั้งผู้จัดการมรดก ทำให้เกิดการล่าช้า ข้าพเจ้าไม่มีทางอื่นที่จะนำเงินของมารดา มาใช้จ่าย เรื่องค่าทำศพ (ฝังศพ) ข้าพเจ้าได้พาพี่น้อง ๓ คน ไปที่ธนาคารแล้วแต่ก็ไม่สามารถเบิกเงินได้ ผู้จัดการธนาคารได้ แจ้งให้ทราบว่าจะต้องแต่งตั้งผู้จัดการมรดกก่อน ซึ่งทำให้ ล่าช้า จึงได้พาพี่น้อง ๓ คน มาพบ ปลัดอำเภอ..... (เจ้าพนักงานปกครอง.....) เพื่อให้จัดการมรดก ของมารดาโดยที่ไม่ได้มีพินัยกรรมให้ผู้ได้รับมรดกมาก่อน จึงให้เป็นคนกลางจัดการมรดกให้ด้วย ผู้รับแจ้ง ได้รับเรื่องแล้วจะได้ดำเนินการจัดการให้ ทายาทมรดก ๓ คน มาตกลงกัน แบ่งทรัพย์สินกันในโอกาส ต่อไป</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้ร้อง</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง</p>	

หมายเหตุ - กรณีประชาชนมาแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ความเดือดร้อน ฯลฯ ด้วยตัวเอง ให้บันทึกไว้วันขึ้นต้น เรียงเลขลำดับตามวัน เดือน ปี และเวลาที่รับแจ้ง
-รายการที่รับแจ้งต้องให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่มาแจ้ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)
- เมื่อบันทึกแล้วให้ลงลายมือชื่อผู้แจ้ง ผู้รับแจ้งเหตุ และวงเล็บชื่อเต็มไว้ด้วย ส่งให้ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่องดำเนินการต่อไป

บันทึกประจำวันรับแจ้งเป็นหลักฐาน
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....จังหวัด.....

เลข ลำดับที่	วัน เดือน ปี	รายการที่รับแจ้ง สลายมือผู้แจ้งเหตุ และรับแจ้งเหตุ	หมายเหตุ
๔	๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เวลา : ๑๕.๓๐ น.	<p>นางสาว ง. อายุ ๔๕ ปี อยู่ที่ ต.ตำบลจังหวัด.....มาขอแจ้งต่อ นาย/นาง/ นางสาวปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครอง.....) ว่าผู้แจ้งได้ทำการสั่งซื้อเครื่องถวายเป็นสังฆทาน เพื่อใช้ในงานขึ้น บ้านใหม่ จำนวน ๑๐ ชุด ในราคาชุดละ ๒๙๙ บาท เป็นเงิน ทั้งสิ้น ๒,๙๙๐ บาท จาก ร้าน ฮ. เมื่อวันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ซึ่งสินค้าที่บรรจุอยู่ภายในประกอบด้วย ชั้น ๑ ใบ ผงชักฟอก ๑ ท่อ สบู่ ๑ ก้อน ยาสีฟัน ๑ หลอด น้ำยาล้าง จาน ๑ ขวด บะหมี่สำเร็จรูป ๓ ท่อ ชุดรูปเทียน ๑ กล่อง น้ำขิง ๑ กล่อง น้ำดื่ม ๑ ขวดเล็ก ปรากฏว่าบะหมี่สำเร็จรูป น้ำขิง ที่บรรจุในเครื่องถวายเป็นสังฆทานหมดอายุแล้วตั้งแต่วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ และน้ำดื่ม มีกลิ่นผงชักฟอก ผู้แจ้งได้ แจ้งให้ ร้าน ฮ. ทราบแล้วเพื่อให้เปลี่ยนสินค้าให้ใหม่ หากไม่ เปลี่ยนสินค้าให้ใหม่จะขอคืนสินค้าทั้งหมด แต่ได้รับการ ปฏิเสธจากร้าน ฮ. ผู้แจ้งได้รับความเสียหาย จึงมาแจ้งต่อ พนักงานเจ้าหน้าที่</p> <p>เหตุเกิด ณตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....</p> <p>ผู้รับแจ้ง ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วจะได้ ดำเนินการส่งเรื่องให้ นาย/นางสาว ตำแหน่งคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณาดำเนินการต่อไป</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้ร้อง</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง</p>	<p>- ส่งเรื่องให้ คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคประจำจังหวัด..... (เจ้าหน้าที่ประสานงาน นาย/นาง/นางสาว ตำแหน่ง..... หมายเลขโทรศัพท์.....)</p>

หมายเหตุ - กรณีประชาชนมาแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ ร้องเรียน ความเดือดร้อน ฯลฯ ด้วยตัวเอง ให้บันทึกไว้ในชั้นต้น เรียงเลขลำดับตามวัน เดือน ปี และเวลาที่รับแจ้ง

-รายการที่รับแจ้งต้องให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่มาแจ้ง (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร)

- เมื่อบันทึกแล้วให้ลงลายมือชื่อผู้แจ้ง ผู้รับแจ้งเหตุ และวงเล็บชื่อเต็มไว้ด้วย ส่งให้ฝ่ายลงทะเบียนรับเรื่องดำเนินการต่อไป