

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๐๕๓๕



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๔๓๓ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๙๙๓ ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ผังโครงสร้างและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
จำนวน ๑ ฉบับ

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้ดำเนินการตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไป และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอทุกอำเภอพร้อมทั้งมอบอำนาจให้นายอำเภอปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่จัดตั้งขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลเป็นรูปธรรม จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑ จัดโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ พร้อมทั้งปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมให้เหมาะสมเป็นปัจจุบัน

๒. ออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองเป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีหน้าที่บูรณาการดำเนินงานมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม และมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

๒.๑ การปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายติดตาม และฝ่ายรายงาน

๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การติดตามผลการดำเนินงาน การรายงานผลการดำเนินงาน และการปฏิบัติการ มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ลงบันทึกประจำวัน และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ ดำเนินการโดยเร็ว และให้รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการให้อำเภอทราบภายใน ๓ วัน และครั้งต่อไปรายงานภายใน ๕ วัน ๗ วัน และทุก ๑๕ วันตามลำดับ

๒.๒.๒ การติดตามผลการดำเนินการ หากศูนย์ดำรงธรรมส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ไม่ได้ดำเนินการ ฝ่ายติดตามจะมีหนังสือแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๓ วัน แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๕ วัน หากเวลาล่วงเลยไปอีก ๗ วัน ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินงาน ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒.๒.๓ การปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานความมั่นคง และชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ขปต.) เป็นชุดเคลื่อนที่เร็วที่ปฏิบัติการเชิงรุก ลงไปในพื้นที่โดยยึดหลักที่ว่า “เกิดปัญหา ปรากฏกาย” เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือการให้ความช่วยเหลือประชาชน ร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองตำบลปกครองส่วนท้องถิ่น สมาชิกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) หรือประธานชุมชนของพื้นที่นั้นๆ เข้าร่วมการแก้ไขปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งรายงานให้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒.๒.๔ การรายงานผล

(๑) ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินการตามแบบรายงาน e - form ๒ (รายงานประจำเดือน) และแบบรายงาน DOPA_Damrong_Report (รายงานประจำสัปดาห์) ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

(๒) ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดรวบรวมรายงาน DOPA_Damrong_Report (รายงานประจำสัปดาห์) ประสานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบทุกสัปดาห์

(๓) ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๓. ประชุมคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และคณะที่ปรึกษาเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อซักซ้อมความเข้าใจ แจ้างโครงสร้าง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รับทราบปัญหาอุปสรรค และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๔. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอต้องเป็น “ศูนย์บริการคลายทุกข์และอำนวยความสะดวก” ให้กับประชาชนแบบเบ็ดเสร็จทุกเรื่อง อาทิ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับฟังปัญหาความต้องการ การพัฒนาในพื้นที่ ให้คำแนะนำปรึกษา เป็นเพื่อนพึ่งพาได้ทุกเรื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

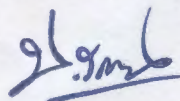
๕. กำชับผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรมวางตัวเป็นกลาง รักษาความลับข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากประชาชน และไม่สร้างเงื่อนไขให้นำไปปลุกกระแสขุมนุม ประท้วง ขับไล่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธา ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

๖. รายงานผลการดำเนินการตามข้อ ๑. และ ข้อ ๒. ให้จังหวัดทราบภายในวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ และให้จังหวัดเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการดังกล่าวแล้วรายงานให้กรมการปกครองทราบภายในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. และ ๒.

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายประยูร รัตนเสนีย์)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

โทร. ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๖

โทรสาร ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๗

แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๑. โครงสร้าง/หน้าที่ การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ให้นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประกอบด้วย คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ ฯลฯ) คณะที่ปรึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่มาจากทุกภาคส่วนแบบประชารัฐ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความมั่นคง ฯลฯ) และให้ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองเป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยสำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีหน้าที่บูรณาการดำเนินงานมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนฝ่าย ปฏิบัติการและฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม และแบ่งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอออกเป็น ๔ ฝ่าย ดังนี้

๑.๑ ฝ่ายรับเรื่อง ให้ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานอำนวยความสะดวก เป็นหัวหน้า และให้ ดำเนินการ ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ตรวจสอบเรื่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือไกล่เกลี่ยประนีประนอมปัญหาเบื้องต้น
- ๓) ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา
- ๔) เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ฝ่ายอำนวยการสั่งการ
- ๕) แจ้งฝ่ายปฏิบัติการ แก้ไขปัญหา/ลงพื้นที่ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหา

ตามข้อสั่งการของฝ่ายอำนวยการ

- ๖) สนับสนุนฝ่ายปฏิบัติการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ฝ่ายปฏิบัติการ ให้ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่ายความมั่นคง เป็นหัวหน้า ประกอบด้วย ชุดปฏิบัติการตำบล (ขปต.) และให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๑) ปฏิบัติภารกิจเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายอำนวยการ
- ๒) แก้ไขปัญหาเชิงรุกในพื้นที่
- ๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๔) ติดตามข่าว/ความเคลื่อนไหวของมวลชน
- ๕) สนับสนุนฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม
- ๖) รายงานผลการดำเนินการตามเวลาที่กำหนด

๑.๓ ฝ่ายติดตาม ให้ปลัดอำเภอฝ่ายดำรงธรรม เป็นหัวหน้า และให้ดำเนินการติดตาม/เร่งรัด/ แจ้งเตือน การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน จากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามข้อ ๒.๓

๑.๔ ฝ่ายรายงาน ให้ปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยความสะดวก เป็นหัวหน้า และให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) รายงานผลการดำเนินงาน/ติดตาม/เร่งรัด ให้ฝ่ายอำนวยการทราบ
- ๒) รายงานปัญหา/อุปสรรค ให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดทราบ

เพื่อสั่งการ

๓) เก็บรวบรวมสถิติผลการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน จัดทำระบบฐานข้อมูลและลงรายงานผลการปฏิบัติประจำวัน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ สืบค้น รวมทั้งการรายงานผลที่มีความถูกต้องแม่นยำ

๔) รวบรวมผลการดำเนินงานให้กรมการปกครองทราบ ตามแบบรายงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ e - form๒ (รายงานประจำเดือน) และ DOPA_Damrong_Report(รายงานประจำสัปดาห์) ภายในกำหนด ระยะเวลา

- ๕) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒.๑ การรับเรื่อง

- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชน ให้ฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม รีบเร่งดำเนินการ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นแล้วเสนอฝ่ายอำนวยความสะดวก จากนั้นให้ประสาน ฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นเรื่องฉุกเฉินจำเป็นประชาชนต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน หากไม่ได้รับความช่วยเหลือในทันทีที่จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม ติดต่อประสานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทันทีแล้วจึงแจ้งเป็นหนังสืออีกครั้งหนึ่ง (ขั้นตอนนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน)

๒.๒ การปฏิบัติการ

- ฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ชุดปฏิบัติการตำบล (ชปต.) เมื่อได้รับการมอบหมายหรือประสานให้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วัน นับจากวันได้รับมอบหมายหรือประสาน โดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าช่วยดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้รายงานหัวหน้าสำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน)

- เมื่อครบกำหนด ๓ วันดำเนินการ หากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จอีกภายใน ๕ วันจากวัน ครบกำหนดโดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้ เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้รายงานหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป ครั้งที่ ๒ (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วัน)

- เมื่อครบกำหนด ๕ วันดำเนินการ หากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จอีกภายใน ๗ วันจากวัน ครบกำหนดโดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้ เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้รายงานหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป ครั้งที่ ๓ พร้อมกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการแล้วเสร็จ (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน)

๒.๓ การติดตาม

- ให้ฝ่ายรับเรื่อง/ติดตาม ประสาน ฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

๑) ติดตามครั้งที่ ๑

- เมื่อครบ ๓ วันนับจากวันที่ฝ่ายรับเรื่องมีหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ หากไม่ได้รับรายงาน ให้ฝ่ายติดตามมีหนังสือขอผลการปฏิบัติการ/ดำเนินงาน/เร่งรัด/ติดตาม/ทวงถามขอทราบผลการดำเนินการจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ แล้วรายงานให้หัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม อำเภอดำเนินการต่อไป (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน)

/๒) ติดตาม...

๒) ติดตามครั้งที่ ๒

- เมื่อครบ ๕ วันนับถัดจากวันที่ได้มีหนังสือแจ้งตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๑) หากไม่ได้รับรายงานให้ฝ่ายติดตามมีหนังสือเร่งรัด ติดตาม ทวงถามขอทราบผลการดำเนินการ ครั้งที่ ๒ จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ แล้วรายงานให้หัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดำเนินการต่อไป (การติดตาม ครั้งที่ ๒ กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน)

๓) รายงานผลการติดตาม

- เมื่อครบ ๗ วันนับถัดจากวันที่ได้มีหนังสือแจ้งตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒) หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือฝ่ายปฏิบัติการ ไม่ดำเนินการหรือไม่รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ ให้หัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดดำเนินการต่อไป โดยผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๒.๔ การจัดเก็บข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ให้ฝ่ายรับเรื่องและติดตาม รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว คือ

๑) จัดเก็บรวบรวม “คำร้อง” และ “รายละเอียดของเรื่อง และเอกสารประกอบ” โดยแยกคนละแฟ้ม และแยกแฟ้มเป็นแต่ละปี พ.ศ. ที่ดำเนินการ

๒) ไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้จัดทำ “กล่องแฟ้มข้อมูล (โฟลเดอร์)” ชื่อ “งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” รวบรวมข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไว้ทั้งหมด และในกล่องแฟ้มข้อมูลดังกล่าว ให้แยกแต่ละเรื่องที่รับคำร้องเป็น “กล่องแฟ้มข้อมูล” เฉพาะแต่ละเรื่องอีกกล่องแฟ้มข้อมูลหนึ่ง เพื่อง่ายต่อการค้นหาเช่น เมื่อตั้งกล่องแฟ้มข้อมูลชื่อ “งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” แล้ว ต่อมาได้รับเรื่องร้องเรียน “ที่ดินสาธารณประโยชน์” ก็ให้ตั้งกล่องแฟ้มข้อมูลขึ้นอีกกล่องแฟ้มข้อมูลหนึ่ง โดยให้กล่องแฟ้มข้อมูลนี้อยู่ในกล่องแฟ้มข้อมูลชื่อ “งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เป็นต้น

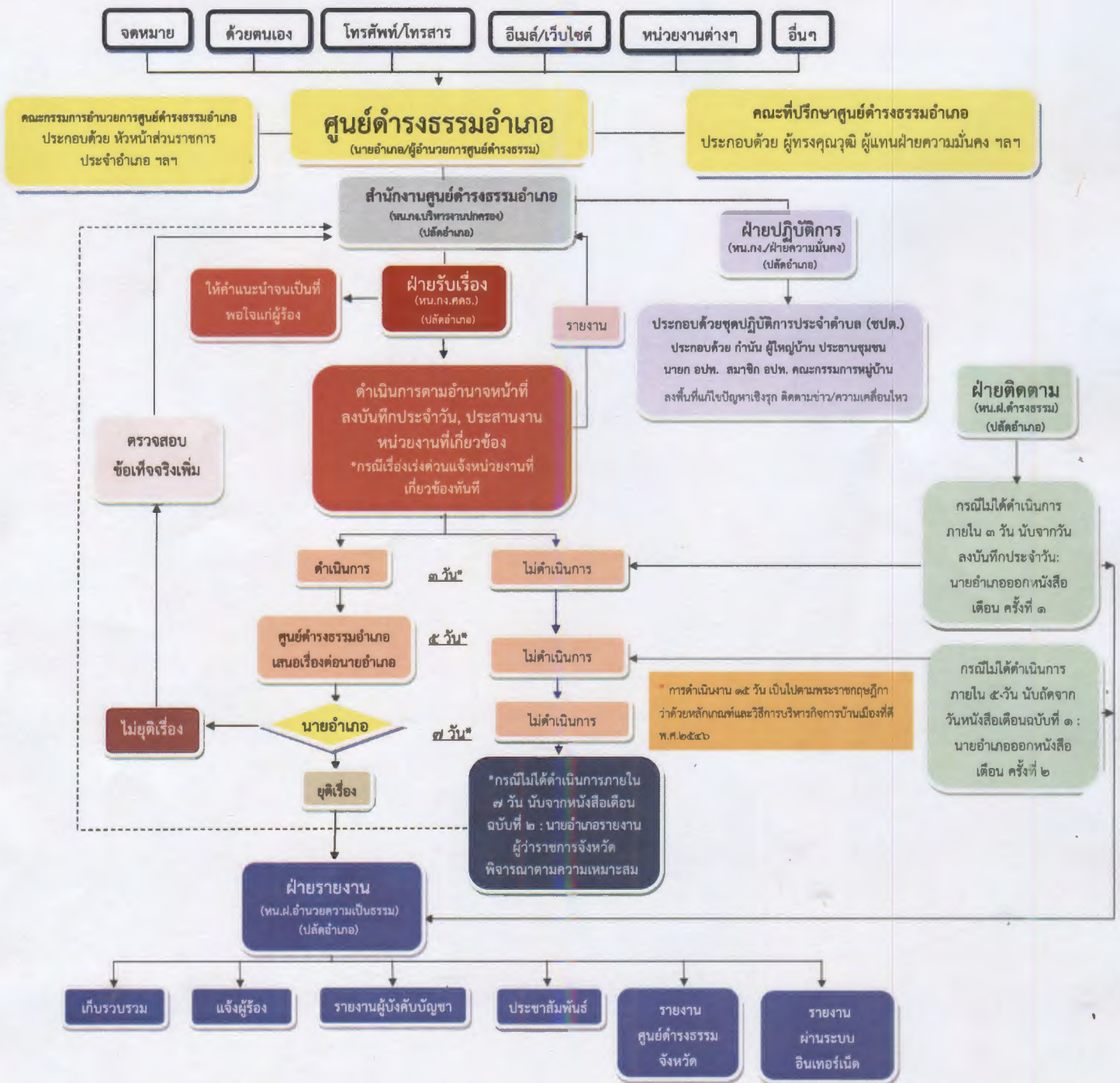
๒.๕ การรายงานผล

๑) ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินการตามแบบรายงาน e - form ๒ (รายงานประจำเดือน) และแบบรายงาน DOPA_Damrong_Report (รายงานประจำสัปดาห์) ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

๒) ให้ที่ทำการปกครองจังหวัดรวบรวมรายงาน DOPA_Damrong_Report (รายงานประจำสัปดาห์) ประสานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบทุกสัปดาห์

๓) ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ผังโครงสร้างและขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ





๒ ธันวาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรี

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๔๓๓ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ร่างคำสั่งจังหวัด ... เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่กระทรวงมหาดไทยแจ้งจังหวัดให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้มุ่งเน้นถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทันต่อสถานการณ์ นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เห็นว่าเพื่อให้การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรี ดังกล่าวเกิดเป็นรูปธรรม จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้หัวหน้าส่วนราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐทราบ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบด้วย

๒. ออกคำสั่งจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอทุกอำเภอ และมอบอำนาจให้นายอำเภอ ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดให้เสร็จสิ้น ภายในวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ แล้วรายงานผลการ ดำเนินการให้กระทรวงมหาดไทยทราบ ภายในวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

๓. พิจารณาปรับเกลี้ยอัตรากำลังของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลงไปปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่มีปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในปริมาณมากตามความเหมาะสม แล้วรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

๔. ออกคำสั่งให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐในพื้นที่ มอบหมายให้นิติกรและหรือผู้แทน มาปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรม โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปทุกวันจนครบในแต่ละเดือน และให้รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียนร่วมกับที่ทำการปกครองจังหวัดหรือที่ทำการปกครองอำเภอ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนในเรื่องนั้นๆ ให้เสร็จสิ้นทั้งกระบวนการ

๕. การปฏิบัติอื่นใด นอกเหนือจากนี้ ยังคงถือปฏิบัติตามหนังสือที่ได้เคยสั่งการไปแล้ว

๖. รายงานผลการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น ให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประยูร รัตนเสนีย์)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ

โทร. ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๖

โทรสาร ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๗

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๕๓๓



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษะ ๑๐๒๐๐

๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรี

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗
๒. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๔๕๔๒ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนามติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ นั้น

กระทรวงมหาดไทยจึงให้จังหวัดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว โดยมุ่งเน้นถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทันต่อสถานการณ์ สำหรับแนวทางกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโดยละเอียด จักได้แจ้งให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประยูร รัตนเสนีย์)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ

โทร. ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๖

โทรสาร ๐ - ๒๓๕๖ - ๙๕๕๗