



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี

คู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินงานแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี



คำนำ

ปฐมพระบรมราชโองการของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ ในระหว่างพระราชพิธีบรมราชาภิเษก เมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม” และพระองค์ได้ทรงงานอย่างหนักตลอดเวลาจนถึงปัจจุบันพระองค์ก็ยังคงทรงงานหนักอยู่เช่นเดิม เพื่อบำบัดปัดเป่าปัญหาความทุกข์ยากให้กับประชาชนชาวไทย ดังพระบรมฉายาลักษณ์ “อาบพระเสโท ต่างพระอุทกธารา”

จังหวัดอุดรดิตถ์ (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์) สำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จึงน้อมนำกระแสพระราชดำรัสของพระองค์มาเป็นค่านิยมในการปฏิบัติราชการ “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชน โดยถือเป็นหน้าที่หลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม การถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพ ในชีวิตและทรัพย์สิน

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และการปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติราชการในการแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนให้กับประชาชนของจังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถดำเนินการด้วยความเร็วและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

สารบัญ

หน้า

คำนำ

วัตถุประสงค์/ขอบเขต.....	๑
ช่องทางการเข้าถึงบริการ.....	๑
โครงสร้างการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์.....	๒
กระบวนการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์.....	๓
ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....	๖
อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่.....	๗
วิธีและแนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗.....	๘
แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียน.....	๙
แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์.....	๑๑
แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด.....	๑๔
การกำกับและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ประสบผลสำเร็จ.....	๑๕
แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง.....	๑๗
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา.....	๒๒
แนวทางการปฏิบัติเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ.....	๒๕
แนวทางการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย.....	๒๙
บัตรสนเท่ห์.....	๓๑
การกำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่.....	๓๒
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรี.....	๓๓
แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....	๓๕
ภาคผนวก.....	๔๑
ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม.....	๔๒
ประกาศจังหวัดอุดรดิตถ์ เรื่องการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์.....	๔๓
คำสั่งจังหวัดอุดรดิตถ์ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ.....	๔๙

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานรับเรื่องปัญหาหนี้ในระบบ
- (๕) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

- (๑) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ๑๕๖๗ โทรฟรีตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๒) โทรศัพท์ ๐-๕๕๔๑-๓๖๑๖-๗
- (๓) เว็บไซต์จังหวัดอุดรดิตถ์ <http://www.uttaradit.go.th>
- (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐
- (๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๖) ทาง Facebook : ศูนย์ดำรงธรรม จ.อ.ด.

หมายเหตุ : คู่มือฉบับนี้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ (นิติกร, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน และเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สืบสวนสอบสวน)

โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑. ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

๒. รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

๓. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็น “กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์” และเป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำ ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๔. ข้าราชการจาก ๑๑ ส่วนราชการ หน่วยงานละ ๑ คน/วัน มาปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวัน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ประกอบด้วย

- (๑) มณฑลทหารบกที่ ๓๕
- (๒) ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๓) ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๔) สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๕) สำนักงานที่ดินจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๖) สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๗) สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๘) สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์
- (๙) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรดิตถ์ (บริษัท ทีโอที จำกัดมหาชน)
- (๑๐) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรดิตถ์
- (๑๑) สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดอุดรดิตถ์

โดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ (รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์) และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ (กรรมการและเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์) มีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ติดตามเรื่อง ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

๕. ข้าราชการ ลูกจ้าง สังกัดสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ดังนี้

๑. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๑ คน
๒. นิติกร จำนวน ๑ คน
๓. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน ๒ คน
๔. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สืบสวนสอบสวน จำนวน ๔ คน

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำและให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์

๖. ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่างๆ ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์มีคำสั่งแต่งตั้งให้มาปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ในแต่ละเดือน โดยกำหนดให้มีส่วนราชการต่างๆ วันละ ๒ ส่วนราชการๆ ละ ๑ คน ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วโดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ (รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์)

๗. ลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดอุดรดิตถ์

เจ้าหน้าที่สืบสวนสอบสวน สคบ. จำนวน ๒ คน

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วโดยให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ และหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์

๘. เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ในช่วงนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ (ทั้งกลางวัน – กลางคืน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์ในแต่ละวัน เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง



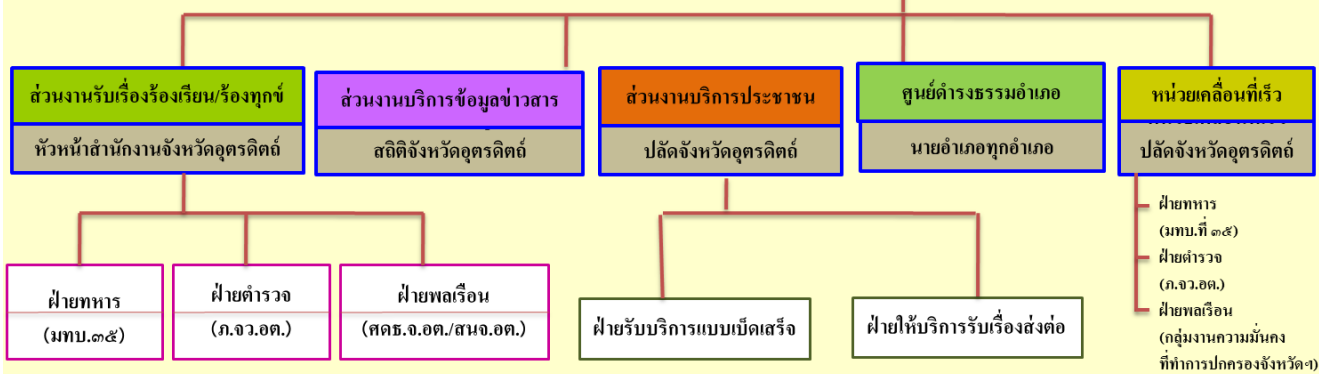
โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

ที่ปรึกษา

๑. อัยการจังหวัดอุดรดิตถ์
๒. อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัว
จังหวัดอุดรดิตถ์
๓. อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ
ทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดอุดรดิตถ์

ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์
ประธานคณะกรรมการบริหาร
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์
ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์



กระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

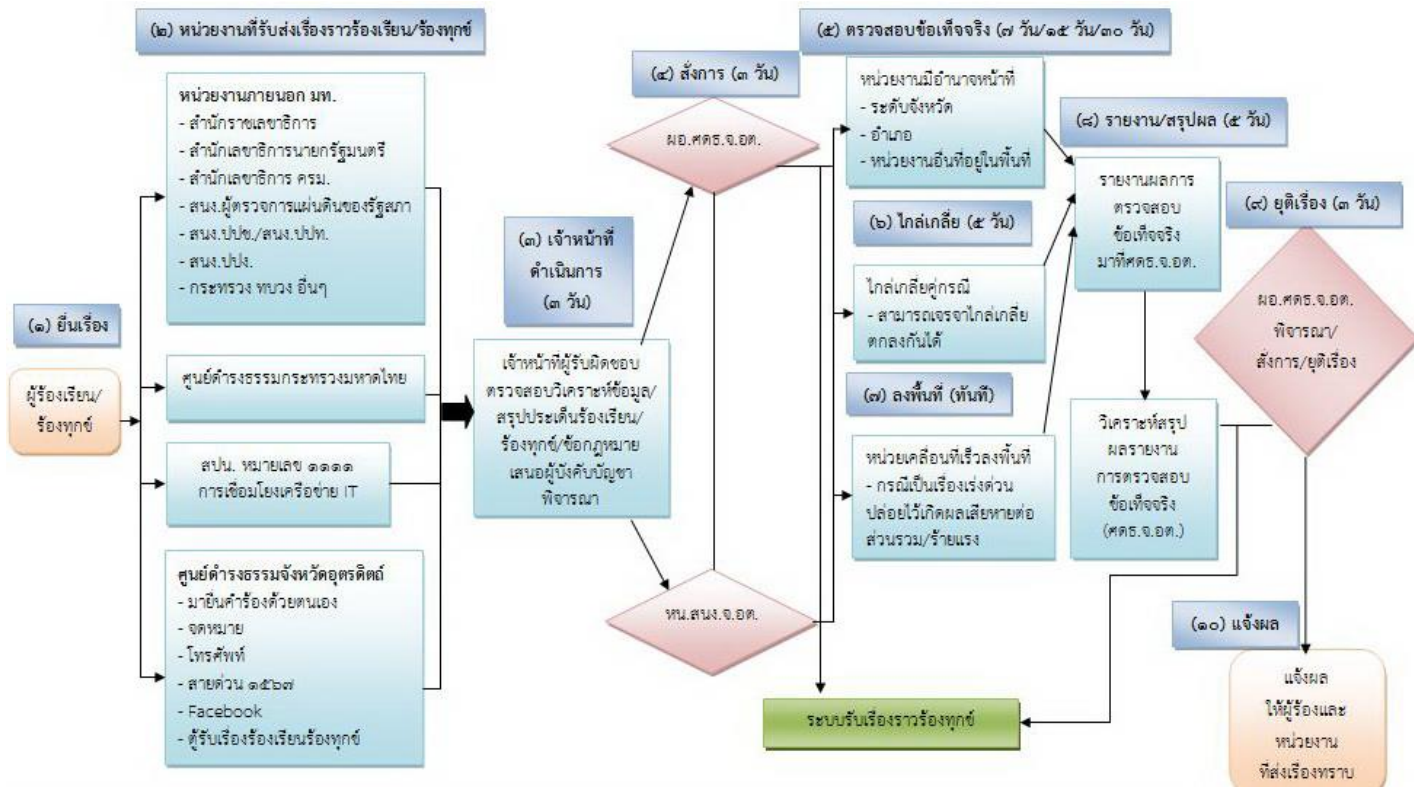
- **กรณียุติเรื่อง** จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ระบบปฏิบัติงานงานรับและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

- **กรณียังไม่ยุติเรื่อง** เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ - ๓ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุดรดิตถ์
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์	๑๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุดรดิตถ์
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์เพื่อพิจารณาเพื่อส่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุดรดิตถ์
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุดรดิตถ์
ขั้นตอนที่ ๙	จัดทำบันทึกข้อความสรุปผลเสนอต่อผู้บังคับบัญชา	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุดรดิตถ์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี



อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.

๒. ให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

(๒.๑) พิจารณากลับกรองเรื่อง

(๒.๒) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องโดยตรงหรือแจ้งหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดฯ รองผู้ว่าราชการจังหวัดฯ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่กรณีหรือตามสภาพปัญหา/สภาพของกลุ่มมวลชน

(๒.๓) ประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(๒.๔) จัดทำหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เสนอหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผล

๓. การติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน มีขั้นตอน ดังนี้

(๓.๑) ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/ยังไม่ได้รายงานในแต่ละวัน

(๓.๒) โทรศัพท์ประสานให้หน่วยงานเร่งดำเนินการ

(๓.๓) จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เสนอหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ ลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน โดยกำหนดให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

(๓.๔) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ (กรณีตรวจสอบพบว่า มีเรื่องที่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และครบกำหนดรายงานแล้ว แต่ศูนย์ดำรงธรรมฯ ยังไม่ได้รับรายงาน) ให้จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เสนอหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรมฯ ลงนามแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงาน โดยกำหนดให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

(๓.๕) ภายหลังที่แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานให้บันทึกเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๔. การสรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

จัดทำบันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลการตรวจสอบหรือผลการรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยให้เสนอผ่านหัวหน้างานศูนย์ดำรงธรรม หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

๕. การสรุปรายงาน/เหตุการณ์ประจำวัน

ให้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันเสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ กำหนด

วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการ
ประจำศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใดครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ
ดังนี้

- ปัญหา ?
- สาเหตุ ?
- ใคร ?
- ทำอะไร ... ?
- ที่ไหน ... ?

ขั้นตอนที่ ๓ บันทึกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๙ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างอิง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔๐ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้งาน “ศูนย์ดำรงธรรมเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหายุติธรรมและประพัตติมิชอบที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมถึงปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินและฟื้นฟูระบบคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้พร้อมรับต่อการเป็นกลไกการขับเคลื่อนให้เกิดผลการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจนและอย่างเป็นระบบครบวงจร

๒. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย (www.mahadthai.com) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗ จะต้องมีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนา ฝึกฝน บุคลากร ผู้รับผิดชอบให้สับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

/ ๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรม ...

-๒-

๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

๔. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาท และผลการดำเนินงาน อย่างกว้างขวางโดยขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาป้ายประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะดีรับมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕ , ๕๐๙๙๔

โทรสาร. ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๔

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย ให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้ดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกระทรวงมหาดไทย จึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควรต่อไป

/๒.กรณีเป็นเรื่อง...

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้พิพากษาหรือคำสั่งคดี

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญา และมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป ก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวน หรือต้นสังกัดให้คำแนะนำช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนของเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่อำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย และได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรม ตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจหรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการเกินอายุความหรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

/๙. ให้ผู้บังคับบัญชา...

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรค ก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศเสียสละเวลาและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ หรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหาหรือปล่อยปละละเลยจะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

มานิต วัฒนเสน

(นายมานิต วัฒนเสน)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

๗๐๕

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรธานี
เลขรับ 404
วันที่ 19 เม.ย. 60
เวลา 16.30



ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี มท.
เลขรับ 6160 ๑๔
วันที่ ๑๙ เม.ย. ๒๕๖๐
เวลา

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๙๔๘

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๖๖ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สำนักงานจังหวัดอุดรธานี
เลขรับ ๒๗๒๙
วันที่ 19 เม.ย. 2560
เวลา

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๑๖๘ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดสำรวจเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ค้างการพิจารณาเป็นเวลานาน เรื่องที่ประชาชนทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา หรือเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยาก รวบรวมรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและตอบสนองนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ดังนี้

๑. ให้ตรวจสอบเรื่องที่ประชาชนทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาในพื้นที่ว่า ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาที่มีการถวายฎีกาเสร็จแล้วหรือยัง หากมีเรื่องถวายฎีกาที่ยังค้างการดำเนินการให้เร่งรัดให้เรียบร้อย โดยถือเป็นความเร่งด่วนอันดับแรกในการดำเนินการ

๒. ให้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในระดับพื้นที่นั้น เป็นเรื่องประเภทใด หรือแก้ไขไม่ได้เพราะเหตุใด หากมีข้อเสนอแนะหรือต้องการขอรับการสนับสนุนจากส่วนกลางในการแก้ไขให้ระบุมาด้วย

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดติดตามผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ ให้ถือว่างานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นภารกิจสำคัญของผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วย

๔. กรณีที่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนต่างๆ ได้รวมตัวกันเพื่อแสดงออกในการคัดค้านหรือชุมนุมประท้วง นั้น ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเรียกประชุมส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งใช้กลไกของศูนย์ดำรงธรรมเข้าไปแก้ไข หรือระงับการชุมนุมที่อาจนำไปสู่ความรุนแรงหรือขัดต่อกฎหมาย ทั้งทำหลักฐานการปฏิบัติของจังหวัดไว้เพื่อแสดงให้เห็นว่า จังหวัดได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไรบ้าง

๕. ให้จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ เพื่อใช้เป็นชุดปฏิบัติการเสริมการทำงานของหน่วยงานปกติในจังหวัดและอำเภอ เพื่อให้ตอบสนองการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายกฤษฎา บุญราช)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธ
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

๘๑๖

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๕๖๐

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์
เลขรับ..... 427
วันที่..... 1 พ. 9 60
เวลา.....



ศาลศูนย์ดำรงธรรม ๑๕ มท.
เลขรับ..... 6759
วันที่..... ๑ พ. ๑๕๖๐
เวลา.....

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ เมษายน ๒๕๖๐

สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์
เลขรับ..... 3916
วันที่..... 1 พ. 2560
เวลา.....

เรื่อง การกำกับและติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ประสบผลสำเร็จ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๙๔๘ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐

ตามที่คณะกรรมการความสงบแห่งชาติได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นมาทำหน้าที่ดูแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นั้น

กระทรวงมหาดไทยได้ติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ปรากฏว่า ศูนย์ดำรงธรรมบางจังหวัดและบางอำเภอ ยังปล่อยปละละเลยไม่ได้เร่งรัดแก้ไขปัญหาที่ประชาชนมาร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเหล่านั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือเยียวยา ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนประสบความสำเร็จ จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมบูรณาการร่วมกับส่วนราชการต่างๆ ร่วมกันวางระบบติดตามและเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง

๒. ให้แต่งตั้งรองผู้ว่าราชการจังหวัดคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมทุกๆ ๗ วัน โดยให้ทุกส่วนราชการในระดับจังหวัดและอำเภอคำนึงและยึดถือว่า ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาร้องเรียนเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่หน่วยงานรัฐทุกหน่วยจะต้องเอาใจใส่และเร่งรัดดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ได้

๓. กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับจังหวัดหรืออำเภอ ให้จัดทำหลักฐานการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของหน่วยงานระดับพื้นที่ไว้ พร้อมทั้งให้รายงานเรื่องดังกล่าวมายังกระทรวงมหาดไทย หรือส่วนราชการส่วนกลางหรือกระทรวงอื่นๆ ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป

๔. ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องว่า จังหวัดได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องเรียนและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไรและจะติดตามเรื่องได้ที่เจ้าหน้าที่คนใด (อาจให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อด้วยก็ได้)

/ ๕. ให้จังหวัด...

-๒-

๕. ให้จังหวัดประชาสัมพันธ์ผลการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมให้สาธารณชนทราบ
ทุกๆ เดือนอย่างกว้างขวาง ทุกช่องทาง และหากเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อความเดือดร้อนของกลุ่ม
ประชาชนหรือประชาชนถูกละเมิดอย่างรุนแรงหรือหนักทุกขั้วทรมาน ก็อาจแถลงข่าวประชาสัมพันธ์ทันทีที่ส่วน
ราชการได้แก้ไขเป็นผลสำเร็จหรือมีความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวง
มหาดไทยและผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทยออกไปตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาของศูนย์
ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอด้วยทุกครั้งที่มีการตรวจติดตามการปฏิบัติงานของจังหวัดและอำเภอด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายเกษรา บุญราช)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๓๖๒๕



สำรับ	4991	๑๗
เลขรับ	24	ส.ย. 2562
วันที่	24	ส.ย. 2562
เวลา		

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษะกาศ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗

มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เพิ่มเติม) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ให้จังหวัดใช้เป็นแนวทางในการพิจารณายุติเรื่องราวร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กพร. ได้นำเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มากำหนดเป็นตัวชี้วัด Agenda Base จำนวน ๒ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๑ เป็นการวัดที่นำจำนวนเรื่องที่ ดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ (๔ ปี) มาแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขประมาณ ๓-๕ ปี ได้แก่ เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐและปัญหาที่ดิน กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาวัดที่ร้อยละ ๘๐ และ (๒) เรื่องร้องเรียน ค้างดำเนินการอื่น ๆ ได้แก่เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เรื่องปัญหาความเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลือ และเรื่องอื่น ๆ กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาวัดที่ร้อยละ ๘๘ สำหรับตัวชี้วัดที่ ๒ เป็นตัวชี้วัดที่นำจำนวน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติในปี ๒๕๖๒ ได้ร้อยละ ๘๒ โดยการรายงานในรอบ ๖ เดือน มีเงื่อนไขว่าต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ และสามารถแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ส่วนการรายงานในรอบ ๑๒ เดือน ให้นำเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ และสามารถแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นจำนวน เรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องค้างเก่าและเรื่องที่เข้าใหม่ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติและบรรลุเป้าหมาย ตามตัวชี้วัด กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง (เพิ่มเติม) จากแนวทางปฏิบัติที่เคย แจ้งจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แจ้งแนวทาง ปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ได้ออกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน และขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือปฏิบัติด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

(นายธนาคม จงจิระ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

แนวทางการปฏิบัติกรยูติเรื่องและการดำเนินการเรื่องเรียนรื่องทุกข
(๑) แนวทางการยูติเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเทห์	๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเทห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเทห์ที่ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากราชการ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และพยานบุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเทห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการศึกษาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้แจงคดีแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปกล่าวใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจนข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งชี้แจงคดีแล้วคดีขาดการไต่สวนส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	- ให้นำรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมีได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณี สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภากาชาดไทย สสท. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรกรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือตันทันสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากราชการ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือ ผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากยังไม่ประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือ ข้อมูลต่าง ๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่ไม่ละเอียดรอบคอบ ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดได้มีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกกลุ่มระดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินการร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

แนวทางการปฏิบัติกรณียุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) แนวทางการยุติเรื่องตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร.

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. แจ้งเบาะแสการกระทำผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค้าประเวณี, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เตือนร้อนรำคาญ, แจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่สามารณแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทำงาน), แจ้งเบาะแสการกระทำผิดอื่น ๆ	๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้รับหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วถือว่าเป็นข้อยุติ	- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ
๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม, ใกล้แหล่งทางอาญา/แพ่ง, ชุมชน/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทำงาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทผู้นำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยงานเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหามหาชนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/การกิจการรัฐ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้ทำงาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓.๑ เป็นเรื่องพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้รับหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ ๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ	

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน	๔.๑ กรณีเป็นกรณีที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๓ กรณีเป็นข้อพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าจะผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งผู้ร้องจะไม่ยอมรับการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม ๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ ๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร, หนี้สิน (ยกเว้นหนี้ดอกเบี้ย), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้, หน่วยงาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดทำงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องพลก๊ากฎาฎีกา, ออกโฉนดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ	๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	
๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร์/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ	๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ	

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักราชเลขาธิการ ที่ รล ๐๐๐๕.๑/๙๑๘๓ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๔๘
จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า ในการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ หรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักราชเลขาธิการ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยขอให้พิจารณาในประเด็น ดังนี้

๑. ผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่มีผลประโยชน์อื่นแอบแฝง เป็นต้น

๒. จังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ หากจังหวัดมีแผนงานรองรับอยู่แล้ว สำนักราชเลขาธิการจักได้ไม่ดำเนินการซ้ำซ้อนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ ดิษฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. /โทรสาร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗

๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ซึ่งสำนักราชเลขาธิการให้จังหวัดพิจารณาในประเด็นว่า ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ นั้น

สำนักราชเลขาธิการ ได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๕๙ ณ สำนักงานราชเลขาธิการ โดยมีผลการประชุมสรุปได้ว่า

๑. เนื่องจากที่ผ่านมาการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ ที่สำนักราชเลขาธิการสอบถามไปยังจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลล่าช้า ที่ประชุมจึงมีมติให้ลดประเด็นในการรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาให้เหลือเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาเป็นผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น มีตัวตนจริง ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่ได้เป็นพวกมีผลประโยชน์แอบแฝง

๒. ให้จังหวัดตอบเรื่องฎีกาไปยังสำนักราชเลขาธิการภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้สำนักราชเลขาธิการจะได้รวบรวมทำเป็นบัญชีฎีกาทั้งหมดและส่งให้กระทรวงมหาดไทยติดตามเรื่องต่อไป

๓. ให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริและรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินการโครงการพร้อมภาพถ่ายไปยังสำนักราชเลขาธิการทุกไตรมาส(๓ เดือน)จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบูรณ์ โดยสำนักราชเลขาธิการจะรวบรวมบัญชีฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้กระทรวงมหาดไทย เร่งรัด ติดตามรายงานผลจากจังหวัดต่อไป

/ จึงเรียนมาเพื่อ ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้ สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดหากส่วนราชการใดไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งอุปสรรค ข้อขัดข้องให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนดด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. /โทรสาร. ๐ ๒๒๒๑ ๒๘๙๓ (มท) ๕๐๔๕๔

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๗/๒๓๖



ศาลากลางจังหวัดอุดรธานี
เลขรับ 17146
วันที่ ๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๑
เวลา กระทรวงมหาดไทย

ถนนอิสรภาพ กทม. ๑๐๒๐๐

สำนักงานจังหวัดอุดรธานี
เลขรับ 20437
วันที่ 14 ธ.ค. 2561
เวลา

๑๑

ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว.๒๒๐๘ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณา กรณี ประชาชนขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ โดยให้ถือว่าเรื่องทูลเกล้า ถวายฎีกา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ที่จังหวัดจะต้องเร่งดำเนินการพิจารณา ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไข พร้อมทั้ง ให้ตอบเรื่องฎีกามายังสำนักราชเลขาธิการ ภายใน ๑๕ วัน นั้น

สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ประชุมร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑ เพื่อพิจารณา และกำหนดแนวทางการปฏิบัติเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ โดยมีพลเอก ไพบูลย์ คุ้มฉายา ออกรัฐมนตรี เป็นประธานในการประชุม ซึ่งในที่ประชุมได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา ดังนี้

๑. ประเด็นเรื่องฎีกาขอพระราชทานความเป็นธรรม และฎีกาขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเร่งด่วน ที่หน่วยงานจะต้องรับทราบ และนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่

- (๑) ความเร่งด่วนเกี่ยวกับความเดือดร้อน หรือความกดดัน และผลเสียที่จะเกิดหากไม่แก้ไข
- (๒) ความถูกต้องเป็นธรรมจะต้องมีให้
- (๓) อะไรที่ช่วยได้ ทำให้เกิดความถูกต้อง หรือเกิดผลดี
- (๔) อะไรจริง ไม่จริง หรือฎีกาที่ไม่ชอบด้วยเหตุผล
- (๕) ลำดับความเร่งด่วนและประเภทให้ดี

๒. ประเด็นการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด ขอให้มีความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

(๑) ขอให้จังหวัดแจ้งผลการพิจารณาการให้ความช่วยเหลือ การตรวจสอบข้อเท็จจริง และพฤติกรรมของผู้ฎีกาตามความเป็นจริงและรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) ในการรายงานผล หากมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ฎีกา เช่น เป็นกลุ่มแกนนำ แสวงหาประโยชน์จากการถวายฎีกา หรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอื่น ให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวประกอบไปด้วย

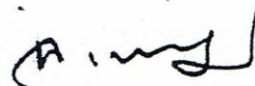
(๓) บูรณาการความร่วมมือในการประสานการให้ความช่วยเหลือผู้ฎีกาด้านอื่น ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน เช่น การประสานกับยุติธรรมจังหวัด เป็นต้น

๓ ให้มีการรายงานผลการดำเนินการ การรายงานถึงปัญหา อุปสรรค หรือเหตุ ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็กับราษฎรได้ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา

จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการ
ถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานความช่วยเหลือ ให้ถือเป็นเรื่อง
สำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งข้อมูลให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายในกำหนด หากส่วนราชการใด
ไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข
ปัญหาให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๕๐๙
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ตามมติที่ประชุม เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ณ สำนักงานองคมนตรี

ประเด็นแนวทางการปฏิบัติ

ลำดับที่	
๑	ความล่าช้าของเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา จากกรณีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีการแก้ไขการส่งเอกสาร โดยสำนักงานองคมนตรีจะส่งเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ไปยังพื้นที่โดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งส่งเจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลางเพื่อรับทราบอีกทางหนึ่งด้วย
๒	กรณีฎีกาที่ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะเวลานานโดยหน่วยงานไม่แจ้งเหตุผลความจำเป็นนั้น ขอให้มีการปรับปรุงแบบการทำงานใหม่ โดยจะต้องรายงานความคืบหน้าให้สำนักงานองคมนตรีทราบ เป็นเอกสารทุกเดือน
๓	กรณีฎีกาที่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคดีความหรืออยู่ในชั้นศาล หน่วยงานจะต้องมีการติดตามเป็นระยะ พร้อมรายงานความคืบหน้าให้กับสำนักงานองคมนตรีและ
๔	ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ทราบด้วย
๕	การช่วยเหลือผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ต้องตรวจสอบว่าได้มีการช่วยเหลือครบถ้วนทุกหน่วยงานหรือไม่ อีกทั้งการดำเนินงานต้องเป็นไป ตามหลักเกณฑ์ของทางราชการ ไม่มีกรณีพิเศษ
๖	กรณีขอพระราชทานงบประมาณส่วนพระองค์ เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบในระดับพื้นที่ พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นว่าจำเป็นหรือไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณส่วนพระองค์หรือไม่ ทั้งนี้ อาจให้ผู้มีจิตศรัทธาช่วยเหลือก็ได้
๗	การให้ความช่วยเหลือต้องเป็นการช่วยเหลือระยะยาวและสามารถให้ดำรงชีพอยู่ได้ โดยส่วนราชการ หน่วยงานหรือจังหวัดจะต้องเสนอความเห็น ประกอบการพิจารณาในการให้ความช่วยเหลือพร้อมทั้งข้อเสนอแนะด้วย
๘	กรณีมีเรื่องทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา ขอให้ตรวจสอบขอให้ข้อเท็จจริงให้ได้ว่า เรื่องที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นเรื่องจริงหรือไม่ ผู้ที่ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกามีความยากจนจริงหรือไม่ ก่อนที่จะให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น เนื่องจากมีบางหน่วยงานได้มอบเงินช่วยเหลือผู้ฎีกา แต่ต่อมาตรวจพบว่าไม่ได้มีฐานะยากจนตามที่ฎีกา
๙	หากส่วนราชการเห็นว่าผู้ฎีกามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แจ้งข้อมูลเท็จ ไม่ยินยอมให้ข้อมูล หรือมีเหตุอันไม่สมควรได้รับความช่วยเหลือให้ยุติความช่วยเหลือได้ทันที และรายงานให้สำนักงานองคมนตรีทราบ
๑๐	กรณีผู้ฎีกาไม่มีที่อยู่อาศัยหรือไม่มีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง หรืออาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เช่น ที่ดินเป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลอื่น บุกรุกที่สาธารณะ ป่าสงวนแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติ ขอให้ส่วนราชการแนะนำที่อยู่อาศัยหรือที่ดินของรัฐให้ผู้ฎีกาทราบเพื่อเป็นทางเลือกหรือแนะนำทางออกอื่นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

ประเด็นแนวทางปฏิบัติ

ลำดับที่	การเข้าถึงแหล่งสวัสดิการพื้นฐานของรัฐ เช่น เงินสงเคราะห์ ทุนการศึกษา บัตรผู้สูงอายุ บัตรประจำตัวคนพิการ เงินช่วยเหลือเด็กในครอบครัว สิทธิรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรชี้แจงสิทธิสวัสดิการให้ราษฎรทราบอย่างชัดเจน เนื่องจากราษฎรอาจขาดความเข้าใจ และเข้าไม่ถึงความช่วยเหลือ พร้อมจัดหาวิธีให้ผู้ถูกดูแลอยู่ในรายชื่อตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอรับความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการมอบความช่วยเหลือในระยะยาวจนกว่าจะดำรงชีพได้ด้วยตนเอง ไม่ใช้การช่วยเหลือเฉพาะหน้าเพียงครั้งเดียว
๑๑	กรณีขอพระราชทานทุนการศึกษา ขอให้ช่วยเหลือทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนจบการศึกษาขั้นสูงสุดของสถานศึกษานั้น ๆ และประสานการจัดหางานให้ทำควบคู่ไปในระหว่างการศึกษาเพื่อสร้างรายได้ รวมทั้งแนะนำการกู้ยืมเงินที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างการศึกษา
๑๒	ขอให้หน่วยงานที่ได้รับฎีกาจากสำนักงานองคมนตรี แจ้งเตือนกรณีผู้ถูกฎีกาหรือผู้ถูกฎีกา ขอพระราชทานความช่วยเหลือได้เสียชีวิต โดยแจ้งให้สำนักงานองคมนตรีทราบโดยเร็ว
๑๓	ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย สำนักงานองคมนตรี จะทำหนังสือถึงผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรงพร้อมทั้งแจ้งการประสานงานมายังกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้รับทราบด้วย ทั้งนี้ ขอความร่วมมือให้กระทรวงมหาดไทย กำชับผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอในพื้นที่ได้ให้ความสำคัญในการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องมูลเก่าๆ ถวายฎีกา โดยเฉพาะข้อมูลบุคคลผู้ถูกละเล้าๆ ว่าเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริงหรือไม่ มีฐานะยากจนตามที่รับรองเรียนจริงหรือไม่ และมีตัวตนหรือยังมีชีวิตอยู่หรือไม่ เรื่องที่ถูกละเล้าๆ ถวายฎีกาเป็นความจริงหรือเป็นเรื่องเท็จหรือไม่
๑๔	กรณีการตรวจสอบข้อมูลของผู้ถูกละเล้าๆ ถวายฎีกา สำนักงานองคมนตรีจะประสานการปฏิบัติงานเพื่อขอข้อมูลกับนายอำเภอโดยตรง รวมทั้งกรณีที่มีหน่วยงานจากส่วนกลาง เช่น DSI ซึ่งสำนักงานองคมนตรีได้มอบหมายให้ลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่จะต้องมีการประสานขอความร่วมมือนายอำเภออำเภอท้องที่ร่วมตรวจสอบด้วยทุกครั้ง

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม
และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งหลักเกณฑ์ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ ที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเพราะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

๒) ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓) ให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วันโดยหากปรากฏว่ามีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔) ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ/กรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง/กรณีที่เกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้และกรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

/ จึงเรียนมาเพื่อ ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือเป็นโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหาย ให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุจิต ปัจฉิมนันท์

(นายสุจิต ปัจฉิมนันท์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. /โทรสาร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๘

(สำเนา)



ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒

กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

เรื่อง บัตรสนเท่ห์

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับรายงานจากศูนย์การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมว่า การที่ทางราชการรับฟังบัตรสนเท่ห์นั้นได้ผลน้อย จากสถิติที่สำคัญได้ปรากฏว่ามีมูลความจริงเพียง ๓๐ % เท่านั้น และยังมีผลเสียหายที่เกิดขึ้นอีก คือ

๑. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกัน
๒. ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน
๓. ต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน
๔. ทำให้เจ้าหน้าที่เสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๕. เจ้าหน้าที่ไม่กล้าปฏิบัติงานโดยเด็ดขาดเพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์
๖. สนับสนุนให้ประชาชนเป็นคนฉลาดไม่กล้าแสดงความจริง

ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้ว เห็นพ้องด้วยในการที่ไม่รับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ รายใดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน จึงควรรับพิจารณาเป็น เฉพาะเรื่องเฉพาะราย และเห็นว่าเนื่องจากบัตรสนเท่ห์นี้มีส่งไปยังกระทรวงทบวงกรมต่างๆ หลายแห่ง เมื่อจะ ไม่รับพิจารณาแล้ว ก็ควรจะได้มีระเบียบเพื่อถือปฏิบัติแนวเดียวกันทั้งหมด

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาแล้ว เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ ลงมติเห็นชอบด้วย และให้ถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไปตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ

จึงขอยืนยันมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

(ลงชื่อ) มนูญ บริสุทธิ์
(นายมนูญ บริสุทธิ์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๕๑๗

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยได้รับแจ้งจากสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยว่า การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการหรือจังหวัดบางแห่งยังเป็นไปโดยล่าช้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการและภาพพจน์ของกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งสืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความใส่ใจหรือติดตามตรวจสอบเรื่องอย่างจริงจัง ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีบัญชาให้ส่วนราชการในสังกัดแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบงานในความรับผิดชอบเป็นระยะและเร่งรัดการดำเนินการเพื่อสะสางและแก้ไขปัญหางานค้างอย่างจริงจัง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ ก็ให้มีการมอบหมายการทำงานในหน้าที่ตามระเบียบเกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อให้ทราบจำนวนงานค้างและเร่งรัดดำเนินการต่อไป หากมีเจ้าหน้าที่ผู้ใดละเลยและทำให้งานราชการเสียหายก็ให้พิจารณาลงโทษทางวินัยสถานหนักโดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ชนะศักดิ์ ยวบูรณ์
(นายชนะศักดิ์ ยวบูรณ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองการเจ้าหน้าที่

โทรสาร. ๒๒๒๔๘๘๒ (มท) ๕๐๓๗๗

ด่วนที่สุด

ที่ ยต ๐๐๑๘.๑/วท



ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์

ถนนประชาธิปไตย อด ๕๓๐๐๐

๕ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรี

เรียน หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดอุดรดิตถ์ ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนามติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. คำสั่งจังหวัดอุดรดิตถ์ ที่ ๒ /๒๕๖๐ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่าเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบผลการประชุมเรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมโดยให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ขึ้นในอำเภอ โดยกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าวแก่นายอำเภอ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

เพื่อให้การดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามนโยบายของรัฐบาล และเกิดเป็นรูปธรรม จังหวัดอุดรดิตถ์ จึงได้จัดส่งคำสั่งจังหวัดอุดรดิตถ์จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ มาพร้อมหนังสือนี้เพื่อแจ้งให้บุคลากรผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัดได้ถือปฏิบัติในการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอพื้นที่ตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวโดยเคร่งครัด ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิพัฒน์ เอกภพพันธ์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

ที่ทำการปกครองจังหวัด

กลุ่มงานปกครอง

โทร.๐-๕๕๔๑-๕๕๘๑

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เวลา ๐๙.๐๐ น. ณ ห้องประชุม ๕๐๑ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุมคณะรัฐมนตรี

ฯลฯ

๘. เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

คณะรัฐมนตรี มีมติเห็นชอบผลการประชุม เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ตามบัญชานายกรัฐมนตรี และให้กระทรวงมหาดไทย (มท.) ดำเนินการตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ ดังนี้

๑. ให้ มท. ดำเนินการตามหนังสือ มท. ที่ ๐๓๐๗.๒/ว ๒๕๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ต่อไป แต่เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. ให้ มท. เกลี้ยอัตรากำลังที่มีไปสนับสนุนการดำเนินการตามข้อ ๑

๓. ในการดำเนินการตามข้อ ๑ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

๔. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามข้อ ๑ ดำเนินการไประยะหนึ่งแล้ว ให้ มท. พิจารณาถึงความจำเป็นเหมาะสมในการคงอยู่ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ



ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๐๖๖๓๔

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๔๓๓ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๙
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๖๔๙๓ ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ผังโครงสร้างและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
จำนวน ๑ ฉบับ

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
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 ร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์ นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลเป็นรูปธรรม จึงขอให้จังหวัดแจ้งอำเภอดำเนินการ ดังนี้

๑ จัดโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ พร้อมทั้งปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมให้เหมาะสมเป็นปัจจุบัน

๒. ออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยให้ ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครองเป็นหัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยสำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีหน้าที่บูรณาการดำเนินงานมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนฝ่ายปฏิบัติการ และฝ่ายรับเรื่อง/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 ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำนาจรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์
เลขรับ..... 3014
วันที่..... ๒๑ ก.พ. ๒๕๖๐
เวลา.....
กระทรวงมหาดไทย.....
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐.....
คดี ๒๒/กพ.๑๙.....
เวลา.....
☒ กลุ่มปกครองฯ
☐ ฝ่ายความมั่นคง
☐ ฝ่ายการเงินและบัญชี
ลงวันที่ ๒๕๕๕

- ๒ -

๒.๒.๓ การปฏิบัติงานของฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานความมั่นคง และชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.) เป็นชุดเคลื่อนที่เร็วที่ปฏิบัติการเชิงรุก ลงไปในพื้นที่โดยยึดหลักที่ว่า “เกิดปัญหา ปรากฏกาย” เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือการให้ความช่วยเหลือประชาชน ร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายกองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น 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 แจกโครงสร้าง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รับทราบปัญหาอุปสรรค และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อบูรณาการการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

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

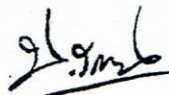
๕. กำชับผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรมวางตัวเป็นกลาง รักษาความลับข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ จากประชาชน และไม่สร้างเงื่อนไขให้น่าไปปลุกกระแสมุขม ประท้วง ขับไล่ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธา ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

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

สำนักงานการสอบสวนและนิติการ

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 ให้ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานอำนวยการความเป็นธรรม 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) รายงานผลการดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนด

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

๑.๔ ฝ่ายรายงาน ให้ปลัดอำเภอฝ่ายอำนวยการความเป็นธรรม เป็นหัวหน้า และให้ดำเนินการดังนี้

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

๓) เก็บรวบรวมสถิติผลการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน จัดทำระบบฐานข้อมูลและลงรายงานผล การปฏิบัติประจำวัน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ สืบค้น รวมทั้งการรายงานผลที่มีความถูกต้องแม่นยำ

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

- ๕) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบเป็นระยะๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

- ๒ -

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๒.๑ การรับเรื่อง

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

๒.๒ การปฏิบัติการ

- ฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ชุดปฏิบัติการตำบล (ขปต.) เมื่อได้รับการมอบหมายหรือประสานให้แก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓ วัน นับจากวันได้รับมอบหมายหรือประสาน โดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้รายงานหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ (ขั้นตอนนี้ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน)

- เมื่อครบกำหนด ๓ วันดำเนินการ หากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จอีกภายใน ๕ วันจากวันครบกำหนดโดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้รายงานหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ ครั้งที่ ๒ (ขั้นตอนนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วัน)

- เมื่อครบกำหนด ๕ วันดำเนินการ หากฝ่ายปฏิบัติการ/ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อเนื่อง ให้แล้วเสร็จอีกภายใน ๗ วันจากวันครบกำหนดโดยให้ประสานงาน/ร้องขอ/ขอรับบริการสนับสนุน/ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าช่วยดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว หากไม่สามารถดำเนินการให้ทันตามกำหนดได้เนื่องด้วยปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ให้รายงานหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ 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 แล้วรายงานให้หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทราบ (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 ให้แยกแต่ละเรื่องที่ได้รับคำร้องเป็น “กล่องแฟ้มข้อมูล” เฉพาะแต่ละเรื่องอีกกล่องแฟ้มข้อมูลหนึ่ง เพื่อง่ายต่อการค้นหาเช่น เมื่อตั้งกล่องแฟ้มข้อมูลชื่อ “งานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” แล้ว ต่อมาได้รับเรื่องร้องเรียน “ที่ดินสาธารณะประโยชน์” 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

ภาคผนวก

(สำเนา)

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจคณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนและทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้า ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแผนทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงานงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วการพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาลการป้องกันภัยพิบัติสาธารณะการป้องกันและแก้ไขปัญหาสารเสพติดการป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรมและการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการบังคับบัญชา กำกับและบรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานและสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้งประจำจังหวัดและข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา



ประกาศจังหวัดอุตรดิตถ์
เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์

ตามที่ประกาศคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กำหนดให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ซึ่งจังหวัดอุตรดิตถ์ได้มีประกาศจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอยกเลิกประกาศจังหวัดอุตรดิตถ์ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ และกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ใหม่ ดังนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ ประกอบด้วย

- ๑.๑ อัยการจังหวัดอุตรดิตถ์
- ๑.๒ อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดอุตรดิตถ์
- ๑.๓ อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีจังหวัดอุตรดิตถ์
- ๑.๔ ผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ ๓๕

๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุตรดิตถ์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------|
| ๒.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรดิตถ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุตรดิตถ์ทั้งสองท่าน | รองประธานกรรมการ |
| ๒.๓ รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดอุตรดิตถ์ (ท) | กรรมการ |
| ๒.๔ ปลัดจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๕ ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๖ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติ
และสิ่งแวดล้อมจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๗ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๘ ท้องถิ่นจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๙ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๐ สถิติจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๑ ศึกษาธิการจังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑ | กรรมการ |
| ๒.๑๓ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๒ | กรรมการ |
| ๒.๑๔ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดอุตรดิตถ์ | กรรมการ |

/๒.๑๕ อุตสาหกรรม...

๒.๑๕ อุตสาหกรรมจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๑๖ เกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๑๗ หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๑๘ พาณิชย์จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๑๙ โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๐ วัฒนธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๑ พัฒนาการจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๒ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๓ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๔ หัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๕ โทรศัพท์จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๖ ประกันสังคมจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๗ ปฎิรูปที่ดินจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๘ ธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๒๙ จัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๐ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๑ ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๒ แรงงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๓ ประชาสัมพันธ์จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๔ ขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๕ พลังงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๖ สรรพากรพื้นที่อุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๗ นายอำเภอทุกอำเภอ	กรรมการ
๒.๓๘ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๒.๓๙ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการและ เลขานุการ
๒.๔๐ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการ และควบคุม กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์
- กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์
- ช่วยเหลือ เสนอแนะ และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์
- ดำเนินการตามที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย กำหนด
- ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

๓. โครงสร้างและภารกิจของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ประกอบด้วย ๕ ส่วน ดังนี้

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ (ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์) ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------|
| ๑) รองผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ | ผู้อำนวยการศูนย์ฯ |
| (กำกับงานกลุ่มภารกิจด้านความมั่นคงและการบริหารทรัพยากรธรรมชาติ) | |
| ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| มณฑลทหารบกที่ ๓๕ | |
| ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๔) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| สำนักงานที่ดินจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๖) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๗) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๙) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๑๐) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์ | |
| ๑๑) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุดรดิตถ์ | |
| ๑๒) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก | กรรมการ |
| ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรดิตถ์ (บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)) | |
| ๑๓) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการและ |
| | เลขานุการ |
| ๑๔) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | กรรมการและ |
| สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๕) นิติกร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด | กรรมการและ |
| สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. อำนวยการและบริหารงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และข้อสั่งการของหน่วยเหนือ และคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

๒. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)

๓. แยกเรื่อง และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไข ตลอดจนติดตามหรือประสานงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

/๔. สร้างเครือข่าย...

๔. สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐราชการ และภาคเอกชน

๕. จัดทำสถิติการร้องเรียนร้องทุกข์และสรุป เพื่อรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ หรือกระทรวงมหาดไทย

๖. แต่งตั้งคณะทำงานฯ เพื่อดำเนินการใด ๆ เป็นการเฉพาะกิจ หรือออกไปตรวจสอบสถานที่ หรือพื้นที่เกิดเหตุหรือพื้นที่ที่พิพาท ในกรณีที่เป็นหรือเร่งด่วน หรือกระทบต่อสาธารณะ

๗. งานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย

๓.๒ ส่วนบริการข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย

๑) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์	หัวหน้าส่วนฯ
๒) เจ้าหน้าที่สถิติจังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย	กรรมการ
๓) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย	กรรมการ
๔) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการและ เลขานุการ
๕) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. บริการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ข้อมูลผลงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์

๒. บริการติดต่อ สอบถาม ให้คำแนะนำแก่ประชาชน กรณีประชาชนขอข้อมูลของส่วนราชการต่าง ๆ

๓. งานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย

๓.๓ ส่วนบริการประชาชน ประกอบด้วย

๑) ปลัดจังหวัดอุดรดิตถ์	หัวหน้าส่วนฯ
๒) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๓) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก โทรศัพท์จังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๔) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาอุดรดิตถ์	กรรมการ
๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการ
๖) จ่าจังหวัดอุดรดิตถ์ ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรดิตถ์	กรรมการและ เลขานุการ
๗) เจ้าหน้าที่ที่ปลัดจังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อจัดทำเป็นศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service)

๒. ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อจัดส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ต่อไป

๓. งานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ มอบหมาย

๓.๕ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑) ปลัดจังหวัดอุดรดิตถ์ | หัวหน้าหน่วยฯ |
| ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
มณฑลทหารบกที่ ๓๕ | กรรมการ |
| ๓) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๔) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
ตำรวจภูธรจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๕) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
สำนักงานที่ดินจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๖) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๗) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๘) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๙) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๑๐) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๑๑) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๑๒) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรดิตถ์ (บริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน)) | กรรมการ |
| ๑๓) เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจาก
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการ |
| ๑๔) ป้องกันจังหวัดอุดรดิตถ์
ที่ทำการปกครองจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๕) ผู้ช่วยป้องกันจังหวัดอุดรดิตถ์
ที่ได้รับมอบหมายจากป้องกันจังหวัดอุดรดิตถ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. เป็นชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน หรือฉุกเฉิน อาทิเช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันการลักลอบตัดไม้ทำลายป่า การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การแก้ไขปัญหาระงาต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ฯลฯ

๒. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนธิกำลังและหรือร่วมกันปฏิบัติงาน ในกรณีที่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ โดยตรงอยู่แล้ว

๓. กำกับ ดูแล ความสงบเรียบร้อย กรณีมีกลุ่มชุมนุมเรียกร้องต่าง ๆ และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ทราบ

๔. งานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย

๓.๕ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| ๑) นายอำเภอทุกอำเภอ | ผู้อำนวยการศูนย์ฯ |
| ๒) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอที่เกี่ยวข้อง | กรรมการ |
| ๓) ปลัดอำเภอที่นายอำเภอมอบหมาย | กรรมการและเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม กรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ ในเรื่องใดเกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒. ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการของประชาชน หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่ประชาชน

๓. ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชน

๔. จัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) ณ ที่ว่าการอำเภอ

๕. งานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพล ดำธรรม)
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์



คำสั่งจังหวัดอุดรดิตถ์

ที่ ๘ /๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ ให้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ขึ้นในอำเภอ และกำหนดให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มอบอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้แก่นายอำเภอเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมที่จัดตั้งขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์

ดังนั้น เพื่อให้เป็นการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๘ มาตรา ๕๔ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๑ ข้อ ๓ และข้อ ๕ ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ มาตรา ๕ และมาตรา ๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.๒๕๕๐ จึงให้ยกเลิกคำสั่งจังหวัดอุดรดิตถ์ที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และกำหนดโครงการสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ออกตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ และให้ใช้คำสั่งฉบับนี้แทน ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในอำเภอในพื้นที่จังหวัดอุดรดิตถ์โดยให้ใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมือง, ลับแล, ตรอน, ทองแสนซ้น, พิชัย, ท่าปลา, น้ำปาด, ฟากท่า และบ้านโคก” โดยมีนายอำเภอพื้นที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา

๒. ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. มอบอำนาจให้นายอำเภอพื้นที่ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ ในการบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๔. มอบอำนาจให้นายอำเภอพื้นที่ปฏิบัติราชการแทนผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ ในการสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตอำเภอ หากมีการที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน ให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส ให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม

/ตามนโยบาย...

-๒-

ตามนโยบายของรัฐบาล ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

๕. ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีสาเหตุจากการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ข้าราชการและพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา การกำกับดูแลการกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในการกำกับดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัดตามกฎหมาย มีหน้าที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือนายอำเภอ เมื่อได้รับการร้องขอจากนายอำเภอ

๖. หากนายอำเภอไม่ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากข้าราชการและพนักงานองค์การของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามข้อ ๕ ให้นายอำเภอรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดโดยด่วน

อนึ่ง การมอบอำนาจตามคำสั่งนี้ มิได้รอนสิทธิและอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์ ที่จะสั่งการด้วยอำนาจหน้าที่ของตนเอง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๐



(นายพิพัฒน์ เอกภาพันธ์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดอุดรดิตถ์

