



คู่มือการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

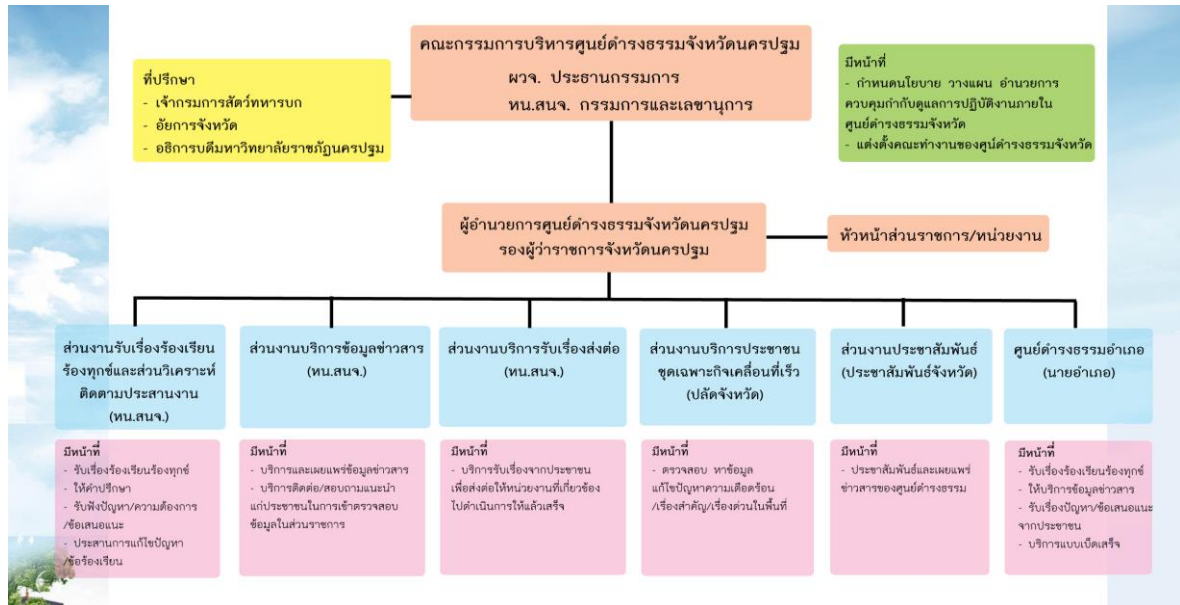
ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ตามนโยบายคณะรักษาความสงบแห่งชาติดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดกรอบแนวทางโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน คณะกรรมการบริหาร ศูนย์ดำรงธรรม และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม และแต่งตั้งหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องในการบริการประชาชนร่วมเป็นคณะกรรมการบริหาร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นอกจากนี้ได้กำหนดให้มีส่วนงาน ประกอบด้วย

๑. ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร
๓. ส่วนงานบริการรับเรื่องส่งต่อ
๔. ส่วนงานบริการประชาชน
๕. ส่วนงานประชาสัมพันธ์
๖. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ส่วนหน้า)
๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

การจัดโครงสร้างการบริหาร

๑.๑ โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดนครปฐมได้จัดให้มีโครงสร้างในการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังนี้

๑) แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ตามคำสั่งจังหวัดนครปฐมที่ ๑๔๖๐/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ประกอบด้วย

โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม เป็นประธาน

หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนในจังหวัด เป็นกรรมการ

โดยแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วยเจ้ากรมการสัตว์ทหารบก อัยการจังหวัดนครปฐม และอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อทำหน้าที่กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการตามที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมอบหมาย ดำเนินงานอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

เชิญผู้แทนส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อเท็จจริงหรือข้อมูล และแต่งตั้งคณะทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒) แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ตามคำสั่งจังหวัดนครปฐมที่ ๑๔๘๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ทำหน้าที่ขับเคลื่อนงานด้านต่างๆ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม เป็นประธานคณะทำงาน และประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ในสังกัดของส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในจังหวัด

๓) ออกคำสั่งคณะทำงานชุดเฉพาะกิจ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) ตามคำสั่งจังหวัดนครปฐมที่ ๑๕๘๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างทันท่วงที ในกรณีเร่งด่วนฉุกเฉิน

จังหวัดนครปฐมได้จัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เร็วประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย ปลัดจังหวัดนครปฐม เป็นหัวหน้าชุดเฉพาะกิจ ป้องกันจังหวัดนครปฐม เป็นรองหัวหน้าชุดเฉพาะกิจ และเจ้าหน้าที่ทหาร กรมการสัตว์ทหารบก เจ้าหน้าที่ตำรวจจากตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม นิติกร สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนครปฐม นิติกร ที่ทำการปกครองจังหวัดนครปฐม นิติกร สำนักงานจังหวัดนครปฐม ปลัดอำเภอ หัวหน้าฝ่ายความมั่นคงทุกอำเภอ และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ทำหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีมูลความจริงตามที่มีการร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร

รวมทั้งเรียกพยานบุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารต่างๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ โดยในการดำเนินการดังกล่าว เจ้าหน้าที่หน่วยเคลื่อนที่เร็วจะไม่ได้นั่งประจำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม แต่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมสามารถประสานกับเจ้าหน้าที่ชุดเคลื่อนที่เร็วได้โดยตรงทันที เพื่อลงพื้นที่ไปตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนกรณีเร่งด่วน อันเป็นการบูรณาการส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒. การจัดบุคลากร

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม มีบุคลากรประจำศูนย์ฯ ดังกล่าว เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย นิติกร สำนักงานจังหวัดนครปฐม และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๔ คน และได้บูรณาการให้ส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม หน่วยงานละ ๑ ท่าน วันละ ๒ หน่วยงาน เพื่อบริการประชาชนประจำ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม



๓. สถานที่

สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมในชั้นต้นได้ตั้งอยู่ ณ บริเวณประตูทางเข้าด้านหน้า ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนครปฐม และมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๗ แห่ง ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครปฐม, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดอนตูม, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางเลน, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำแพงแสน, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฟุทธมณฑล, ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสสามพราน และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนครชัยศรี



๔. กระบวนการทำงาน

๔.๑ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑.๑ วิธีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการให้คำปรึกษาและให้บริการข้อมูลข่าวสาร

➤ **กรณีประชาชนเดินทางมาพบด้วยตนเอง** ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องพร้อมกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์ม พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้อง และหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และแจ้งให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อ

(๓) เสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งหนังสือสั่งการพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการ/อำเภอทางโทรสาร (Fax) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานทราบล่วงหน้า ก่อนส่งหนังสือตัวจริงทางไปรษณีย์ให้หน่วยงานดำเนินการ

➤ **กรณีประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์** ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมเพิ่มเติมทางไปรษณีย์เพื่อแนบคำร้อง

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

(๖) เสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๗) ส่งหนังสือสั่งการพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการ/อำเภอทางโทรสาร (Fax) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานทราบล่วงหน้า ก่อนส่งหนังสือตัวจริงทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานดำเนินการ

➤ **กรณีประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) /กระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานอื่นๆ /ไปรษณีย์/เว็บไซต์จังหวัดนครปฐม (www.nakhonpathom.go.th/nakhonpathom@moi.go.th)** ดำเนินการดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาการรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๓) ส่งหนังสือสั่งการพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการ/อำเภอทางโทรสาร (Fax) เพื่อแจ้งให้หน่วยงานทราบล่วงหน้า ก่อนส่งหนังสือตัวจริงทางไปรษณีย์ให้หน่วยงานดำเนินการ

➤ **การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้**

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) กรณีที่เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะแนะนำและทำความเข้าใจ

กับผู้รับบริการ

(๓) กรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ จะติดต่อประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการรับเรื่องและให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ทั้งนี้ การให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้นจะดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน/วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาในแบบฟอร์มเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๔.๑.๒ ระยะเวลาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๑) ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ถูกฉ้อโกง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะแจ้งชุดเฉพาะกิจหน่วยเคลื่อนที่เร็วตรวจสอบแก้ไขปัญหาโดยทันที

(๒) กรณีที่จะต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะกำหนดไว้ ดังนี้

๒.๑) เรื่องเร่งด่วน จำนวน ๓ วัน

๒.๒) เรื่องด่วน จำนวน ๕ วัน

๒.๓) เรื่องทั่วไป จำนวน ๗ วัน

ทั้งนี้ จะพิจารณาความสำคัญเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน ความซับซ้อน ความยากง่ายของแต่ละเรื่องถึงกระนั้น เรื่องร้องเรียนบางเรื่องอาจต้องใช้ระยะเวลาตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความรอบคอบและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ จะมียกยบายให้หน่วยงานนั้นๆ รายงานผลการดำเนินการเบื้องต้น และให้แจ้งเพื่อขอขยายระยะเวลาการรายงานให้จังหวัดทราบก่อนได้ เพื่อที่จังหวัดฯจะได้แจ้งผลให้ผู้ร้องที่ระบุชื่อ-ที่อยู่ทราบเบื้องต้นก่อน

๔.๑.๓ การเร่งรัดและติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

มาตรการในการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดย ๗ วัน หลังครบกำหนดระยะเวลารายงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมจะมีหนังสือแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และหากครบกำหนด ๗ วัน ภายหลังการแจ้งเตือน หน่วยงานยังไม่รายงานผลการดำเนินการ จะนำเรื่องเข้าที่ประชุมติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนคงค้างเป็นประจำทุกเดือน โดยให้หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนคงค้างชี้แจงต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐม

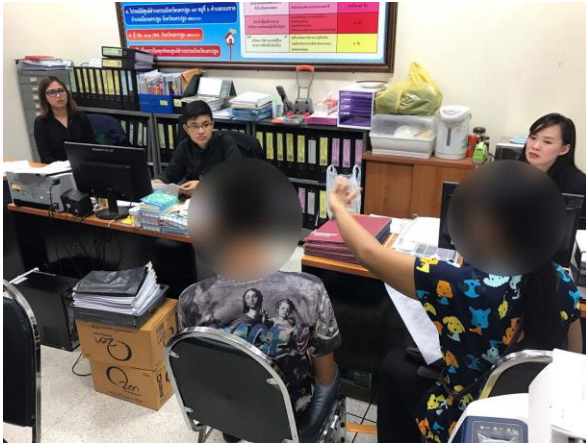
๔.๑.๔ ขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสอบ/การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว จากนั้นจะทำการตรวจสอบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าได้มีการตรวจสอบให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเหมาะสมและเป็นธรรมจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ร้องแล้วหรือไม่ หากปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว ผู้ร้องได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจะแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๔.๓ งานบริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมีการวางระบบบริหารจัดการงานบริการข้อมูลข่าวสาร โดยได้มีการประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยกำหนดแผนผัง ขั้นตอนการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งช่องทางการร้องเรียน การขอคำปรึกษา ให้ขอแนะนำแก่ประชาชน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ดังนี้

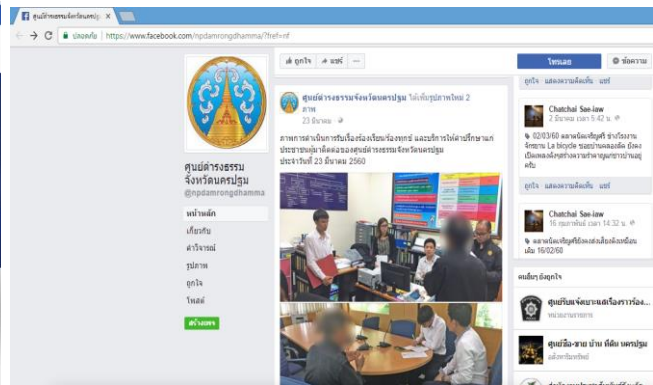
๔.๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดนครปฐม ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๗.๐๐ น.



๔.๓.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดต่างๆ ได้ที่ โทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๓๔ ๐๑๕๗ และสายด่วนหมายเลข ๑๕๖๗

๔.๓.๓ ร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยผู้ร้องจะยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม ศาลากลางจังหวัดนครปฐม ๙๙ หมู่ ๖ ถนนศูนย์ราชการ ตำบลถนนขาด อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๔.๓.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์จังหวัดนครปฐม www.nakhonpathom.go.th/Law
Email : nakhonpathom@moi.go.th และ Facebook : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม



๔.๓.๕ ร้องเรียนผ่านตู้ ปณ ๑๐๑ ปทจ จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๔.๓.๖ ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม

นอกจากนี้ จังหวัดนครปฐมยังได้ประสานให้อำเภอทุกอำเภอประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและสามารถติดต่อขอใช้บริการร้องเรียนได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ เพื่อที่จะได้แก้ปัญหาให้กับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ในแต่ละอำเภอโดยเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาที่จังหวัด อำเภอที่สามารถที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว เบ็ดเสร็จที่อำเภอได้

๔.๔ งานบริการให้คำปรึกษา

จังหวัดมีการวางระบบบริหารจัดการงานบริการฯ ดังนี้

(๑) งานบริการให้คำปรึกษา จังหวัดแจ้งให้ส่วนราชการจัดเจ้าหน้าที่มานั่งประจำทั้งที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครปฐม ศาลากลางจังหวัดนครปฐม และที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม (ส่วนหน้า) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ ให้คำปรึกษาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และพร้อมให้คำปรึกษาในเรื่องอื่น นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนที่ขอรับบริการ

(๒) งานรับข้อคิดเห็นเสนอแนะ การให้บริการประชาชนจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการ พร้อมทั้งจะหาหนทาง ทางออกให้กับประชาชน อีกทั้งต้องรับฟังข้อเสนอนี้ และความต้องการในเรื่องต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น ที่ประชาชนต้องการความดูแลจากภาครัฐ และเพื่อการเข้าถึงการให้บริการจากภาครัฐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมได้เชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการกับทุกอำเภอในจังหวัด เพื่อการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว



๔.๕ งานที่ปฏิบัติตามนโยบายของคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ

สำหรับเรื่องที่ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือและพิจารณาแก้ไขปัญหา นั้น จังหวัดได้แยกประเภทการร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ ๖ ประเภทหลักๆ ได้แก่

๑. การแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการพนันและยาเสพติด
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนรำคาญ/การจัดระเบียบสังคม
๔. ร้องเรียนขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๕. ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาที่ดิน
๖. ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ

ทั้งนี้ จังหวัดได้มีการรับร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ โดยได้มีการจัดทำบัญชีทะเบียนข้อมูลผู้มาติดต่อร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยได้ลงข้อมูล วันที่รับเรื่อง เลขบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีผู้ร้องยินยอม) ชื่อสกุลผู้ร้อง ที่อยู่ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ฯลฯ และได้มีการบันทึกข้อมูลว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ประสานไปยังหน่วยงานใด เพื่อดำเนินการต่อไป

๕. การประชาสัมพันธ์

๑) จังหวัดมีการจัดระบบสื่อสารจากศูนย์ดำรงธรรมไปยังผู้ปฏิบัติงาน ทางโทรศัพท์ โทรสารไลน์กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเฟสบุ๊คศูนย์ดำรงธรรม และมีการจัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม และทำการเชื่อมโยงเว็บไซต์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดแล้ว นอกจากนี้ ได้มีการรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ เพื่อดำเนินการเชื่อมโยงระหว่างกระทรวงมหาดไทยและจังหวัด ตามที่อยู่เว็บไซต์ www.nakhonpathom.go.th/Law

๒) จังหวัดได้กำหนดหมายเลขโทรศัพท์ให้ประชาชนสามารถติดต่อ ได้แก่ หมายเลข ๐ ๓๔๓๔ ๐๑๕๗ และติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม (ส่วนหน้า) ได้แก่ หมายเลข ๐ ๓๔๒๗ ๑๔๐๐ และ ๐ ๓๔๒๔ ๑๒๕๔

๓) สำหรับในส่วนของการกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ให้ประชาชนติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ นั้น จังหวัดนครปฐมได้มีการประสาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อให้แปลงเลขหมายจากหมายเลขโทรศัพท์องค์การหมายเลขเดิม เป็นสายด่วนหมายเลข ๑๕๖๗ และให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประสานเครือข่ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่ายใช้งานสายด่วนหมายเลข ๑๕๖๗ ได้

๔) จังหวัดนครปฐมได้มีการประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยมอบหมายสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดนครปฐม เผยแพร่ข่าวการจัดตั้งศูนย์ไปยังสื่อต่างๆ ในพื้นที่ เช่น เคเบิลทีวี วิทยุชุมชนฯ นอกจากนี้ จังหวัดยังได้มีการแจ้งเรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมผ่านทางที่ประชุมคณะกรรมการจังหวัดนครปฐมประจำทุกเดือน ประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และในทุกโอกาสที่เหมาะสม อีกทั้ง มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งและการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐมผ่านทางเว็บไซต์ จังหวัดนครปฐม www.nakhonpathom.go.th/Law



๕) จังหวัดได้มีการออกหน่วยรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม โดยเข้าร่วมโครงการจังหวัดพบประชาชนและโครงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนทุกเดือน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม และมีความประสงค์ที่จะขอความช่วยเหลือให้แก่ไขปัญหาดังกล่าว โดยในการออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่ จังหวัดนครปฐมได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไปรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างๆ

