ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๐

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

กราบเรียน/เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง, กรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๒/๙๑๐๖ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงกลาโหม ด่วนที่สุด ที่ กห ๐๑๐๐/๑๒๕๐ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด่วนที่สุด ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๘๑๔๓ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๖๔๔ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๗
๕. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๐๖/๑๔ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๗
๖. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๑๑๒/๔๕๒๔ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

ด้วยรองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) ได้เห็นชอบให้นำเรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ซึ่งกระทรวงกลาโหม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ ลงมติว่า

๑. เห็นชอบให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัดทั้งส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

๒. เห็นชอบให้ทุกกระทรวงสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูล กฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ ตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ ทั้งนี้ ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และค่าใช้จ่ายในปีต่อ ๆ ไป ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงบประมาณ

/๓. ขอ ...

๓. ขอความร่วมมือให้ฝ่ายต่าง ๆ ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้แก่ ฝ่ายความมั่นคง ฝ่ายสังคมจิตวิทยา ฝ่ายเศรษฐกิจ ฝ่ายกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และฝ่ายกิจการพิเศษ สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ในความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือที่ประชาชนควรทราบให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมด้วย

๔. ให้กระทรวงมหาดไทยเร่งจัดทำกรอบภารกิจและแนวทางการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมให้ชัดเจน รวมทั้งให้จัดทำแผนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระยะต่อไป (ระยะที่ ๒) ให้เหมาะสมชัดเจน โดยควรพิจารณากำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอัตรากำลังรองรับการปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบภารกิจที่กำหนดขึ้นเป็นการเฉพาะ และให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจนด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

(นายอำพน กิตติอำพน)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๔๔๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖
www.cabinet.thaigov.go.th

หมายเหตุ รอง-นรม.,รัฐ-นร. จึงเรียนยืนยันมา
กระทรวง จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
สปน. จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐในกำกับดูแลดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
กรม จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
องค์กรอิสระ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
อัยการสูงสุด จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ร.ลตร. ๒๐ ต.ค. ๕๗
ผช.ลตร.
ผอ.สำนัก ๒๐ ต.ค. ๕๗
ผชช. ๒๐ ต.ค. ๕๗
ผอ.กลุ่ม
นวค. ๒๐ ต.ค. ๕๗
จนท.พิมพ์

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส12821
รับที่ : ธ8280/57
วันที่ : 03 ต.ค. 57 เวลา: 14:20

ที่ มท ๐๒๐๕.๒/ ๔๑๐๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กันยายน ๒๕๕๗

สพต.รับที่ 314
วันที่ - 3 ต.ค. 2557
เวลา 14.20

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๒. คำชี้แจงเรื่องที่เสนอคณะรัฐมนตรี

ด้วยกระทรวงมหาดไทยขอเสนอเรื่องการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ รวมทั้งเป็นไปตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (พล.อ. ประวิตร วงษ์สุวรรณ) กำกับการบริหารราชการกระทรวงมหาดไทย ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดอยู่แล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ มีภารกิจหลัก คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

๑.๑ ความเป็นมาของเรื่องที่จะเสนอ กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น โดยมีภารกิจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะได้รับทราบความทุกข์สุขของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือแก้ไขความคับข้องใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา

ได้ดำเนินงานจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ณ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ครบ ๗๖ จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ครบ ๘๗๘ อำเภอ และได้ขยายผลไปยังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นบางแห่งแล้ว ซึ่งมีงานให้บริการประชาชน ๗ มิติ ดังนี้

/๑) การรับเรื่อง...

๑) การรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

๒) งานบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service)

๓) งานบริการ-ส่งต่อ (Service link)

๔) การบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

๕) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖) การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

๗) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)

โดยในห้วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑๘ กรกฎาคม – วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ มีประชาชนเข้ารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน ๑๓๙,๔๔๙ ราย แยกตามประเภทการให้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๖,๘๓๗ ราย บริการเบ็ดเสร็จ จำนวน ๑๑๑,๙๕๓ ราย บริการส่งต่อ จำนวน ๔,๒๒๙ ราย บริการให้คำปรึกษา จำนวน ๓,๖๑๐ ราย บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๒,๔๐๘ ราย และหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว จำนวน ๔๑๒ ราย ซึ่งปรากฏผลว่า มีประชาชนให้ความสนใจและมารับบริการเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้น

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

แม้ว่าประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖ / ๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ข้อ ๒ ได้กำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ แต่เนื้องานของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องอาศัยความร่วมมือ และการสนับสนุนจากส่วนราชการทุกกระทรวงจึงจะสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม

๓. <u>ความเร่งด่วนของเรื่อง</u>

๓.๑ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งเป็นเนื้องานหลักของศูนย์ดำรงธรรม เป็นเรื่องเร่งด่วนที่รัฐบาลให้ความสำคัญ

๓.๒ ผลสัมฤทธิ์ของงานต้องบูรณาการการทำงานจากทุกภาคส่วนจึงจะเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องขอความร่วมมือจากทุกกระทรวง/หน่วยงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๔. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

๔.๑ สาระสำคัญ/ข้อเท็จจริงการดำเนินงาน

๔.๑.๑ เมื่อวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยมีหนังสือแจ้งแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยหลักคิดในการจัดตั้ง โครงสร้างศูนย์ฯ กรอบภารกิจสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม แนวทางการดำเนินการของจังหวัด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ และงบประมาณดำเนินการ

/๔.๑.๒ เมื่อศูนย์...

๔.๑.๒ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทยและผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยและผู้ตรวจราชการกรมในสังกัด ได้ลงพื้นที่เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมว่ามีปัญหาอุปสรรค หรือข้อขัดข้องประการใด เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงาน รวมทั้ง ค้นหาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานที่ดีเพื่อนำมาแนะนำ ขยายผล เป็นตัวอย่างแก่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอื่น ๆ

๔.๑.๓ กระทรวงมหาดไทยมีคำสั่งที่ ๔๓๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม โดยมอบหมายภารกิจรองปลัดกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ได้แก่ ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ภารกิจการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ภารกิจการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ ภารกิจการอำนวยการ และหน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน

๔.๑.๔ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด จัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเชื่อมต่อกับทุกกระทรวงและจังหวัด เพื่อสนับสนุนข้อมูลงานบริการต่าง ๆ โอนสายโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยประชาชนโทรฟรีทั่วประเทศตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔.๑.๕ กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๒๒๓ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ แจ้งเรียนเชิญผู้แทนทุกกระทรวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานครเข้าร่วมประชุมในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมและขอข้อมูลงานบริการประชาชน การส่งต่อ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อประสานงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑) ข้อมูลการให้บริการ กระทรวง/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกรม/รัฐวิสาหกิจในสังกัดด้วย ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในระบบ Internet และการให้บริการ ณ สำนักงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ได้แจ้งข้อมูล Web Link ขั้นตอนการให้บริการ เอกสารประกอบการขอรับบริการ คู่มือการรับบริการ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มายังกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้นำข้อมูลงานบริการดังกล่าวติดตั้งไว้ในเว็บเพจของเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเพื่อเผยแพร่งานบริการให้ประชาชนได้รับทราบ ซึ่งขณะนี้ กระทรวง/หน่วยงานได้ทยอยส่งงานบริการให้กระทรวงมหาดไทยอย่างต่อเนื่อง และมีกระทรวง/หน่วยงานบางส่วนที่อยู่ระหว่างการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จักได้ส่งข้อมูลให้กับกระทรวงมหาดไทยเพิ่มเติมต่อไป

๒) ข้อมูลเพื่อการติดต่อประสานงาน กระทรวง/หน่วยงานได้ส่งข้อมูลโทรศัพท์สายด่วน รายชื่อผู้ประสานงานระดับกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ จังหวัด หน่วยงานละอย่างน้อย ๒ คน ให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อใช้ในการประสานงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ด้วย

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กระทรวงต่าง ๆ ที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงได้มีหนังสือกำชับไปยังกรม/หน่วยงานในสังกัดได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคด้วยแล้ว แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกระทรวง/หน่วยงาน

/๔.๑.๖ กระทรวง...

๔.๑.๖ กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ออกตรวจนิเทศติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คนละ ๑ จังหวัด เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและตรวจแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระหว่างวันที่ ๑๙ – ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ซึ่งผลการตรวจนิเทศติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัดปรากฏว่า มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น ดังนี้

จังหวัดแพร่ มีจุดเด่นในการสร้างระบบติดตาม โดยได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินงานทุกวัน และให้ส่วนราชการอื่นรายงานทุกวันพุธ ผ่านอีเมลหรือระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์

จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดยโสธร มีจุดเด่นในงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วม (สาขา) ในห้างสรรพสินค้าเพื่อให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ เช่น ทะเบียนและบัตร บริการข้อมูล ฯลฯ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจุดเด่นในการใช้ระบบสื่อสารทางไกล (VDO Conference) โดยนำระบบสื่อสารทางไกล (VDO Conference) มาใช้ในการดำเนินงานระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กับตำรวจภูธรจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทำให้การแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว เช่น เชิญลูกหนี้ให้มีโอกาสเจรจาต่อรองหนี้กับเจ้าหนี้ต่อหน้าตัวแทนจากฝ่ายปกครอง ฝ่ายทหาร เจ้าพนักงานตำรวจ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ ซึ่งการเจรจาประนอมหนี้ต่อหน้าตัวแทนฝ่ายต่าง ๆ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผู้ร้องจะไม่ได้รับอันตรายใด ๆ

จังหวัดสิงห์บุรี มีจุดเด่นเรื่องการจัดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมและมีหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว โดยใช้หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาตลาดนัดกีดขวางทางเข้าออกหมู่บ้าน ปัญหาวินรถตู้ เป็นต้น

จังหวัดขอนแก่น มีจุดเด่นเรื่องการสร้างเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ โดยการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น การรับแจ้งเบาะแสยาเสพติด มีการขยายผลและจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่ในปัญหาการย้ายสถานีขนส่งที่ยืดเยื้อมายาวนาน โดยการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็วและประชาชนมีความพึงพอใจ

จังหวัดยโสธร มีจุดเด่นเรื่องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการขยายผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมลงสู่อำเภอและท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักการทำงานแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

จังหวัดลพบุรี มีจุดเด่นเรื่องการสื่อสารโดยใช้ Social Media โดยมีการนำระบบการสื่อสารสมัยใหม่ (Social Media) มาใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จังหวัดสมุทรสงคราม มีจุดเด่นเรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบโดยใช้การเจรจาในเบื้องต้นกับเจ้าหนี้และลูกหนี้

๔.๑.๗ ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๗ ปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ออกตรวจติดตามผลการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี ยโสธร และขอนแก่น ที่มีผลการดำเนินงานในระดับดี นอกจากนี้ยังได้ตรวจเยี่ยมศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปรากฏว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านไผ่ ได้ดำเนินการจัดทำกลุ่ม Line ระหว่างนายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกแห่ง สามารถติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ตัวอย่างการดำเนินการ การแก้ไขปัญหาเรื่องมลพิษจากกากเบียร์ ทำให้เกิดน้ำเสีย ได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องหารือในพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ไม่ต้องเดินทางไปร้องเรียนที่จังหวัด

/๔.๑.๘ ในวันพุธ...

๔.๑.๘ ในวันพุธที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗ พลเอก ศิริชัย ดิษฐกุล เสนาธิการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีนายจรินทร์ จักกะพาก รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ร่วมคณะตรวจติดตาม

๔.๑.๙ เพื่อเป็นการระดมสมองแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้บริหารระดับสูงและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ ถนนวิภาวดี กทม. ซึ่งกระทรวงมหาดไทยจะนำข้อมูลจากการสัมมนาไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๔.๑.๑๐ ระหว่างวันที่ ๙ – ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗ แม่ทัพภาคที่ ๑ และคณะได้ออกตรวจติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เช่น จังหวัดกาญจนบุรี ลพบุรี ชลบุรี เป็นต้น

๔.๑.๑๑ จากการตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และการสัมมนาผู้ว่าราชการจังหวัด พบว่ามีประเด็นปัญหาต่างๆ หลายประการ ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

๑) ส่วนกลางมี ๓ ประเด็น ได้แก่

<u>ประเด็นที่ ๑ ด้านนโยบาย</u> มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

(๑) ต้องดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางเป็นศูนย์ที่ถาวร และมีศักยภาพ โดยการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมต่องานบริการจากศูนย์บริการร่วมกระทรวง/หน่วยงานต่างๆในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงงานบริการได้อย่างแท้จริง

(๒) กระทรวงมหาดไทยต้องหามาตรการในการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(๓) ผู้บริหารระดับกระทรวงและกรมที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดนโยบายร่วมกันและดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปด้วยกัน สั่งการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งหน่วยงานเจ้าภาพหลัก และหน่วยงานรองที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินงาน

(๔) ให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น นโยบายสำคัญของรัฐบาลและของกระทรวงมหาดไทยโดยเป็นหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะการบูรณาการการทำงานให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา และพึงพอใจในการทำงานของภาครัฐ

<u>ประเด็นที่ ๒ ด้านการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม</u> มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑)มีคำสั่งแต่งตั้งให้หน่วยงานของทุกกระทรวงเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการ ในส่วนกลาง โดยการแต่งตั้งอาศัยอำนาจตาม ข้อ ๖ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่กำหนดให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับและอำนวยการให้การบริหารงานของ ศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และควรเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านกฎหมาย เข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ เนื่องจากเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกัน มิใช่เป็นภารกิจของกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง

/(๒) ส่วนกลาง...

(๒) ส่วนกลางต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ มิใช่เป็นงานประจำหรือภารกิจเฉพาะของกระทรวงมหาดไทย และควรดำเนินการให้คณะกรรมการของศูนย์มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อให้การสั่งการในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาจจัดให้มีการประชุมใหญ่ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์อย่างเต็มศักยภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจในงานบริการ

(๓) ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรเป็นผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่ควรจะมีตำแหน่งต่ำกว่า) เพราะจะเป็นศูนย์รวมใจการทำงานในระดับจังหวัด และเหมาะสมกับภารกิจที่ผู้นำประเทศให้ความสำคัญ ส่วนกลางจึงควรสั่งการให้มีการปรับปรุงโครงสร้าง/คำสั่งที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม

(๔) คณะกรรมการอำนวยการของส่วนกลาง ต้องมีการวางระบบการทำงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ชัดเจน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร งานบริการ บุคลากร ฯลฯ จึงควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน โดยควรออกแบบเนื้อหาหรือประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

(๕) กระทรวงมหาดไทย ควรมีการจัดทำเครื่องหมาย เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ สำหรับนำไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารให้กับหน่วยงานภาครัฐเอกชน และประชาชนได้รับทราบ

(๖) ส่วนกลางควรให้การสนับสนุนงบประมาณนอกจากการใช้งบประมาณปกติของจังหวัด โดยในอนาคตควรจัดตั้งงบประมาณและจัดสรรให้จังหวัดในการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ

(๗) ส่วนกลางสนับสนุนให้มีการดำเนินการขยายผลศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอและท้องถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีข้อสั่งการที่ชัดเจนไปยังจังหวัด

(๘) ส่วนกลางจัดให้มีโควตาการให้ความดี ความชอบ เป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ ผู้มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เช่นเดียวกับศูนย์แก้ไขปัญหายาเสพติด

(๙) กรมโยธาธิการและผังเมืองช่วยเหลือในการปรับปรุงผังสำนักงานและเขียนแบบตกแต่งศูนย์ดำรงธรรมให้มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยพร้อมให้บริการ และมีความคล่องตัวในการให้บริการแบบ One Stop Service ที่มีรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ โดยมุ่งเน้นภาพลักษณ์ที่ดี แต่ประหยัดงบประมาณ

<u>ประเด็นที่ ๓ ด้านการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม</u>

(๑) กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจน เนื่องจากตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้ดำเนินการเป็น ๒ ระยะ ได้แก่

ระยะแรก ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม

/ระยะที่สอง...

ระยะที่สอง ในกรณีที่จำเป็น จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาตามนโยบายของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและ การค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการตามกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้จังหวัดสามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนได้ชัดเจน และสามารถจัดบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการติดตามและประเมินผลเป็นห้วงระยะเวลาการทำงาน

๒) ส่วนภูมิภาค มี ๖ ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ด้านการบริหารงาน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) โครงสร้างศูนย์ควรมีที่ปรึกษาด้านกฎหมายของศูนย์ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น

(๒) ควรพิจารณาเชิญภาคประชาชนหรือภาคเอกชน เช่น ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน หรือปราชญ์ชาวบ้าน เข้ามาเป็นที่ปรึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้หลากหลายมีประสบการณ์ และที่เป็นเคารพนับถือของประชาชน

(๓) ให้ความสำคัญกับการควบคุม กำกับการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

(๔) การทำงานของจังหวัดควรมีหลักการที่ชัดเจน เช่น หลักธรรมาภิบาล หลักความพึงพอใจของประชาชน หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งเน้นให้ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนได้รับการแก้ไขช่วยเหลือให้แล้วเสร็จ และยุติในพื้นที่

(๕) ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการ กรอบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน

(๖) ควรมีการตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้เป็นการเฉพาะ

ประเด็นที่ ๒ ด้านการบูรณาการการทำงาน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) สร้างเครือข่ายการทำงาน โดยจังหวัดและอำเภอออกคำสั่งที่ชัดเจนในการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และมีช่องทางการสื่อสาร/ทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานที่สะดวกและรวดเร็ว

(๒) ควรให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและชุดปฏิบัติการตำบลเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการทำงานเชิงรุก

(๓) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างยั่งยืน ต้องทำให้หมู่บ้านเข้มแข็ง โดยต้องส่งเสริมสนับสนุนให้คณะกรรมการหมู่บ้านนำปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่และทำแผนหมู่บ้านเพื่อให้แก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) การทำงานแบบบูรณาการควรมีการจัดโครงสร้างการบริหาร โดยมีผู้รับผิดชอบในระดับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ของแต่ละหน่วยงาน สลับหมุนเวียนกัน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลอำนวยการการทำงานในแต่ละวัน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ เจ้าหน้าที่หมุนเวียนในการรับผิดชอบการให้บริการ

(๕) จัดระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมต่อกับงานบริการประจำของหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

/(๖) จัดประชุม...

(๖) จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจในทุกภารกิจงานและระบบการเชื่อมต่องาน

(๗) จัดระบบเชื่อมต่อข้อมูลการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างศูนย์กับหน่วยงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่องการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยหากมีปัญหาใดเกินอำนาจของคณะกรรมการหมู่บ้าน ให้ส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัด ตามลำดับ

ประเด็นที่ ๓ ด้านการอำนวยความเป็นธรรม มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ควรพิจารณาเชิญหน่วยงานความมั่นคง เช่น ทหาร (กอ.รมน) ให้เข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของประชาชน

(๒) ควรมีการตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม

(๓) ควรสร้างระบบเครือข่ายระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น มูลนิธิ องค์กรให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นกลไกในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็ว

ประเด็นที่ ๔ ด้านการบริการประชาชน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบางแห่งยังมีที่ตั้งไม่เหมาะสมในการให้บริการ จึงควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม ไม่ให้คับแคบ รวมศูนย์ในการบริการไว้ที่เดียวกัน และศูนย์ควรตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ ของอาคาร เพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชนทั่วไป ซึ่งรวมถึงผู้พิการด้วย เช่น มีที่ตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัด เป็นต้น

(๒) การจัดแบ่งโครงสร้างการบริการภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรจัดแบ่งพื้นที่ (Zoning) แยกแต่ละงาน/ฝ่ายและติดป้ายบอกทางให้ชัดเจน เช่น งานรับเรื่องร้องเรียน เชิญด้านซ้าย งานให้คำปรึกษา เชิญด้านขวา เป็นต้น

(๓) เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรจัดทำ Flowchart แสดงขั้นตอนการเลื่อนไหลของงานแต่ละเรื่องตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ ควรกำหนดมาตรฐานเวลาในการดำเนินงาน/การให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เช่น เป็นนาที ชั่วโมง หรือวัน ตามข้อเท็จจริง

(๔) ด้านการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง ควรมีระบบในการแจ้งผลความคืบหน้าของงานที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการหลายวัน เนื่องจากเงื่อนไขเวลาของกฎระเบียบ หรือมีการประสานงานกับหลายหน่วยงาน ฯลฯ ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ

(๕) ควรเร่งรัดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร่งด่วน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

(๖) ควรนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

(๗) ด้านการติดตามประเมินผล ควรมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนางานศูนย์ดำรงธรรม

/(๘) ด้านการ...

(๘) ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรจัดสร้างกลุ่มไลน์ (LINE) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างศูนย์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อประโยชน์ในการส่งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการล่วงหน้า การติดตามและแจ้งผลความก้าวหน้า และการแจ้งยุติเรื่อง เป็นต้น

(๙) ด้านการเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพการให้บริการ งานบริการหรืองานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดที่สามารถว่าจ้างหรือฝากภาคเอกชนรับหรือดำเนินการแทนได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยในพื้นที่ซึ่งห่างไกลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ควรพิจารณาดำเนินการ เช่น การฝากงานรับเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณูปโภค น้ำไม่ไหล ไฟดับ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการไว้กับเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ ซึ่งมีผู้รับบริการและสามารถให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นการดำเนินการเชิงรุก ที่ช่วยลดภาระการเดินทางและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน

(๑๐) ในระยะเร่งด่วน ควรทำความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงความตั้งใจของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ/รัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างถูกต้องทั่วถึง เรียบร้อย ในทุกช่องทางที่สามารถดำเนินการได้ ในระยะต่อไป ควรมีการจัดสถานที่และเปิดบริการอย่างถาวร โดยจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมบริการให้ครบถ้วน สมบูรณ์ รวมทั้งการบริหาร หรืออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่จังหวัด รวมถึงการขยายผลลงสู่ระดับอำเภอ และท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

(๑๑) ให้มีข้อมูลและอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่หลักและภารกิจของศูนย์ ให้เป็นลักษณะ Automatic Office และให้มีการจัดทำบัญชีลงทะเบียนการปฏิบัติราชการเจ้าหน้าที่ของศูนย์เพื่อใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติราชการไว้ด้วย

<u>ประเด็นที่ ๕ ด้านการให้บริการคำปรึกษา</u>

ควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาให้มีความรู้หลากหลาย สามารถให้คำปรึกษากับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการได้ทุกเรื่องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งต่างจากปัจจุบันที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่สามารถให้คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการได้ครบทุกด้าน

<u>ประเด็นที่ ๖ ด้านการประชาสัมพันธ์</u>

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางรายการวิทยุข่าว, รายการวิทยุผู้ว่ามาแล้ว, ทาง สวท., รายการวิทยุที่มี เรตติ้งผู้รับฟังสูง, ป้ายไวนิล, คัตเอาท์, การเดินทางมายื่นด้วยตนเอง, โทรศัพท์, จดหมาย/ไปรษณีย์, เว็บไซต์, และตู้รับฟังความเห็น โดยควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านรายการเสียงตามสายหมู่บ้าน หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน และอื่น ๆ ตามที่เห็นพิจารณาเห็นสมควร

๔.๒ ข้อกฎหมาย

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ข้อ ๒ ได้กำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

/๕. ผลกระทบ...

๕. ผลกระทบ

ความเดือดร้อนทุกข์ยากของประชาชนเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานหลักที่มั่นคงและสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนทุกข์ยากของประชาชนให้สำเร็จลุล่วง เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้กำหนดไว้

๖. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา

๖.๑ เนื่องจากประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องมีเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน และรัฐวิสาหกิจเข้าร่วมดำเนินงาน โดยหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปตามความเหมาะสม เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหลายๆ ด้านได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ในระยะแรกกระทรวงมหาดไทยได้ให้จังหวัดพิจารณาบริหารงบประมาณที่มีอยู่ เช่น งบประมาณในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด (งบ CEO) หรือ งบประมาณอื่นที่มีอยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดำเนินการไปพลางก่อน

๖.๒ เนื้องานของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจเข้าร่วมดำเนินงาน ในระยะต่อมากระทรวงมหาดไทยจึงได้ประสานกับสำนักงบประมาณ ขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย เพื่อสนับสนุนงบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดๆ ละ ๕๒๙,๐๐๐ บาท เป็นค่าจ้างบุคลากรประจำศูนย์ ๒ คน ค่าวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ค่าสาธารณูปโภค และค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๔๐,๒๐๔,๐๐๐ บาท สามารถถัวเฉลี่ยได้ทุกรายการ ขณะนี้อยู่ระหว่างรอใบจัดสรรเพื่อโอนงบประมาณให้ทุกจังหวัด

๖.๓ กระทรวงมหาดไทยได้เสนอขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีงบประมาณคงเหลือ ๑๙๙,๗๗๕,๘๙๕ บาท (งบโครงการจังหวัดอัจฉริยะต้นแบบจังหวัดนครนายก) และขอกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเพิ่มเติมงบประมาณให้กับศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

๖.๓.๑ การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรม ๔๘,๒๓๐,๐๐๐ บาท

๖.๓.๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมรวม ๑๓๖,๕๔๕,๘๙๕ บาท โดยจำแนกเป็น ระดับจังหวัด จำนวน ๔๗,๗๘๘,๘๐๐ บาท ระดับอำเภอ จำนวน ๗๖,๘๙๐,๐๐๐ บาท และระดับกระทรวง จำนวน ๑๑,๘๖๗,๐๙๕ บาท

๖.๓.๓ การปรับปรุงสถานที่สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ จำนวน ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท

๖.๓.๔ การประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงรุกถึงประชาชนในระดับหมู่บ้านจำนวน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๙,๗๗๕,๘๙๕ บาท

/๗. ข้อเสนอ...

๗. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

๗.๑ ขอความร่วมมือทุกกระทรวงได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัด ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

๗.๒ ขอความร่วมมือทุกกระทรวง ได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูลกฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก

(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๒๖/๐ ๒๒๒๑ ๗๘๘๕

เอกสารแนบ ๑ - ๑๓

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๒/๙๑๐๖ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๗
๒. หนังสือรองนายกรัฐมนตรี (พล.อ.ประวิตร วงษ์สุวรรณ) เห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี
๓. คำชี้แจงเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี
๔. ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
๕. คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๔๓๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม
๖. Road map ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ของส่วนกลาง
๗. Road map ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ของส่วนภูมิภาค
๘. มาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๗.๕/๒๐๔๘ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗
๑๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๒๒๓
ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๗
๑๑. สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม
เมื่อวันศุกร์ที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗
๑๒. แนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย
๑๓. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น

****

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ รองนายกรัฐมนตรี (พลเอก ประวิตร วงษ์สุวรรณ) โทร ๐ ๒๒๘๘ ๔๐๐๐ ต่อ ๔๕๒๘

ที่ นร ๐๔๐๕ (ลร.๑)๔๐๙๖ /๒๕๕๗ **วันที่** ๙ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยกระทรวงมหาดไทย ได้เสนอเรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา ซึ่งได้พิจารณาแล้ว เห็นชอบด้วย จึงเห็นสมควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

พลเอก ประวิตร

(ประวิตร วงษ์สุวรรณ)
รองนายกรัฐมนตรี

เอกสารการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม
เพื่อประกอบการบรรจุเรื่องเข้าวาระการประชุมคณะรัฐมนตรี

ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

กระทรวงมหาดไทย

คำชี้แจงเรื่องที่เสนอคณะรัฐมนตรี
เรื่องที่
เรื่อง ขอความร่วมมือในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. สรุปความเป็นมาของเรื่องที่เสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา

คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น มีภารกิจตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ กล่าวคือ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น ตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัด ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนได้รับความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะได้รับทราบ ความทุกข์สุขของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือได้แก้ไขความคับข้องใจ ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒. ข้อเสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณา

จากการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ตั้งแต่มีการประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ระยะเวลาผ่านมาประมาณ ๒ เดือน แม้จะได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการที่ตั้งอยู่ภายในจังหวัดเป็นอย่างดี ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ได้รับบริการที่มีคุณภาพ และรวดเร็วขึ้น แต่เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้นไปอีก กระทรวงมหาดไทยจึงขอความร่วมมือจากทุกกระทรวงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ๒ ประการ ดังนี้

๒.๑ ขอความร่วมมือทุกกระทรวงได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัด ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัดให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่างๆ หรือด้านงบประมาณแก่การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

๒.๒ ขอความร่วมมือทุกกระทรวง ได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูลกฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อเจ้าหน้าที่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่นๆ

๓. ความเห็นของกระทรวงมหาดไทย

เนื่องจากการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ถือเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วนในการทำงานของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงขอความร่วมมือทุกกระทรวงได้โปรดดำเนินการข้างต้น

จึงเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
ฉบับที่ ๙๖ /๒๕๕๗
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกันหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐ

/ ในเขตจังหวัด ....

ในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก
(ประยุทธ์ จันทร์โอชา)
หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

๒. การขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม

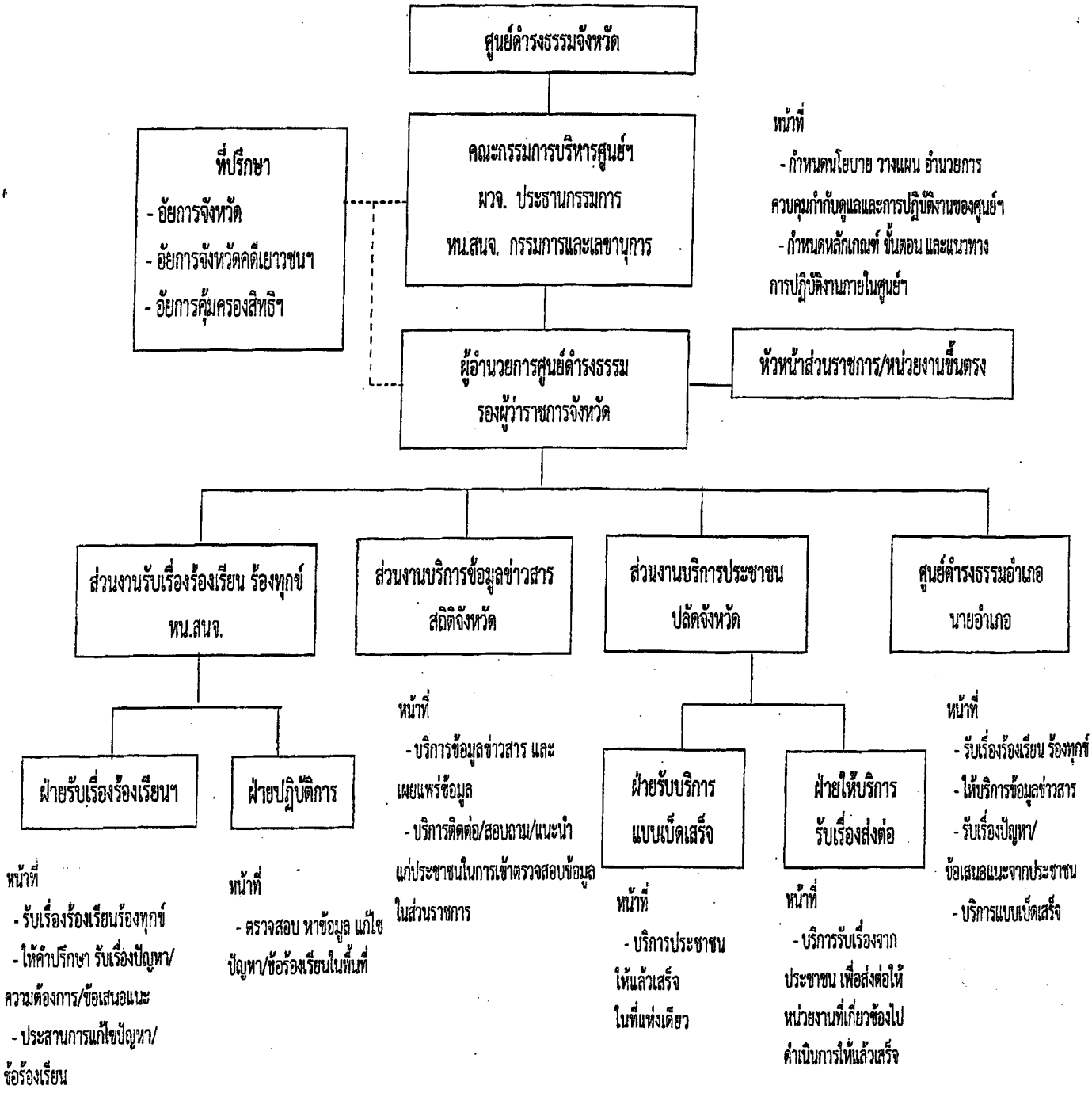
๒.๑ วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยมีหนังสือแจ้งแนวทางการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วยหลักคิดในการจัดตั้ง โครงสร้างศูนย์ฯ กรอบภารกิจสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม แนวทางการดำเนินการของจังหวัด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ และงบประมาณดำเนินการทั้งนี้กระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้จังหวัดและอำเภอกำหนดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจน โดยให้พิจารณากำหนดภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมตามสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ตามความเหมาะสม โดยพิจารณาตามศักยภาพของจังหวัด กำหนดภารกิจที่ต้องดำเนินการ โดยแบ่งภารกิจออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ภารกิจทั่วไป และภารกิจเฉพาะพื้นที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ เช่น จังหวัดสมุทรสาครซึ่งเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก จึงต้องกำหนดให้มีภารกิจการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว เป็นต้น กระทรวงมหาดไทยจึงกำหนดแนวทางการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมไว้ ๓ รูปแบบ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดปรับใช้ตามความเหมาะสม ดังนี้

แบบที่ ๑ (๑) งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน และฝ่ายปฏิบัติการ
(๒) งานบริการข้อมูลข่าวสาร
(๓) งานบริการประชาชน

แบบที่ ๒ รวมงานรับเรื่องร้องเรียนและบริการข้อมูลไว้ด้วยกัน เป็น
(๑)งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบริการข้อมูลข่าวสาร แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่อง และฝ่ายปฏิบัติการ
(๒)งานบริการประชาชน

แบบที่ ๓ เหมือนแบบ ๑ และ ๒ แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการ ออกมาเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหน่วยเฉพาะกิจ

ตัวอย่างโครงสร้างบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด



<u>หมายเหตุ</u> อาจพิจารณาปรับเพิ่มหน่วยเคลื่อนที่เร็วในภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้บริการแก้ไขปัญหาเดือดร้อน ของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว/ทันต่อสถานการณ์

๒.๒ เมื่อศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดออกติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมว่ามีปัญหาอุปสรรค หรือข้อขัดข้องประการใด เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงาน รวมทั้ง ค้นหาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานที่ดีเพื่อนำมาแนะนำ ขยายผล เป็นตัวอย่างแก่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอื่นๆ ต่อไป โดยเมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ออกตรวจติดตามผลการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรี และฉะเชิงเทรา เพื่อติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้สั่งการให้ทุกจังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับจังหวัดขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่ที่จังหวัดเห็นสมควร เพื่อความสะดวกแก่ประชาชนที่จะมาติดต่อขอรับบริการ ผลการตรวจติดตามได้ผลเป็นที่น่าพอใจระดับหนึ่ง

๒.๓ กระทรวงมหาดไทยมีคำสั่งที่ ๔๓๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม มอบภารกิจรองปลัดกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการดำเนินการต่างๆ ประกอบด้วย

๑) ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล มอบรองปลัดกระทรวงมหาดไทยหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านความมั่นคงภายใน ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๒) ภารกิจการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน มอบรองปลัดกระทรวงมหาดไทยฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๓) ภารกิจการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ มอบอธิบดีกรมการปกครอง ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๔) ภารกิจการอำนวยการ มอบรองปลัดกระทรวงมหาดไทยหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๕) หน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน มอบรองปลัดกระทรวงมหาดไทยหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านสาธารณภัยและพัฒนาเมือง ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

สำหรับในส่วนกลาง กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีสถานที่ให้บริการ ๒ แห่งได้แก่

(๑) ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทยชั้นล่าง ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ งานบริการส่งต่อ การบริการข้อมูลข่าวสาร/ ให้คำปรึกษา รับเรื่องความต้องการ/ข้อเสนอแนะ

(๒) ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) ให้บริการงานเบ็ดเสร็จ (one stop service) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ งานบริการส่งต่อ การบริการข้อมูลข่าวสาร/ ให้คำปรึกษา รับเรื่องความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/หน่วยเคลื่อนที่เร็ว

ทั้งนี้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เชื่อมต่อกับทุกจังหวัด จัดทำเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเชื่อมต่อกับทุกกระทรวงและจังหวัดเพื่อสนับสนุนข้อมูลงานบริการต่างๆ โอนสายโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ไปให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยประชาชนโทรฟรีทั่วประเทศตลอด ๒๔ ชั่วโมง

คำสั่งกระทรวงมหาดไทย
ที่ ๙๓๖ /๒๕๕๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม

คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ให้บริการคำปรึกษา รับเรื่องความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทยจึงแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

๑. ปลัดกระทรวงมหาดไทย	ประธาน
๒. รองปลัดกระทรวงมหาดไทย	รองประธาน
๓. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย	กรรมการ
๔. อธิบดีกรมการปกครอง	กรรมการ
๕. อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๖. อธิบดีกรมที่ดิน	กรรมการ
๗. อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	กรรมการ
๘. อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง	กรรมการ
๙. อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	กรรมการ
๑๐. ผู้ว่าการไฟฟ้านครหลวง	กรรมการ
๑๑. ผู้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กรรมการ
๑๒. ผู้ว่าการประปานครหลวง	กรรมการ
๑๓. ผู้ว่าการประปาส่วนภูมิภาค	กรรมการ
๑๔. ผู้อำนวยการองค์การตลาด	กรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	กรรมการและเลขานุการ
๑๖. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๗. หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๘. ผู้อำนวยการศูนย์บริการร่วม กรมการปกครอง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

/มีอำนาจหน้าที่...

มีอำนาจหน้าที่ กำกับ ดูแล อำนวยการให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และการบริหารงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีภารกิจการบริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล อำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชนชน การอำนวยการและหน่วยปฏิบัติการเร่งด่วน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด โดยมอบหมายให้มีผู้ทำหน้าที่กำกับ ดูแล ภารกิจและหน่วยปฏิบัติการ ตามโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

๑. ภารกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านกิจการความมั่นคงภายใน ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๒. ภารกิจการอำนวยความเป็นธรรมให้แก่ประชาชน มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย ฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๓. ภารกิจการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ มอบหมายให้อธิบดีกรมการปกครอง ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๔. ภารกิจการอำนวยการ มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

๕. หน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน มีรองปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านสาธารณภัยและพัฒนาเมือง ทำหน้าที่หัวหน้าภารกิจ

สำหรับภารกิจตรวจติดตาม มอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ ผู้กำกับดูแลการตรวจติดตาม และให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ทั้ง ๑๒ ท่าน เป็นหัวหน้าคณะตรวจติดตาม

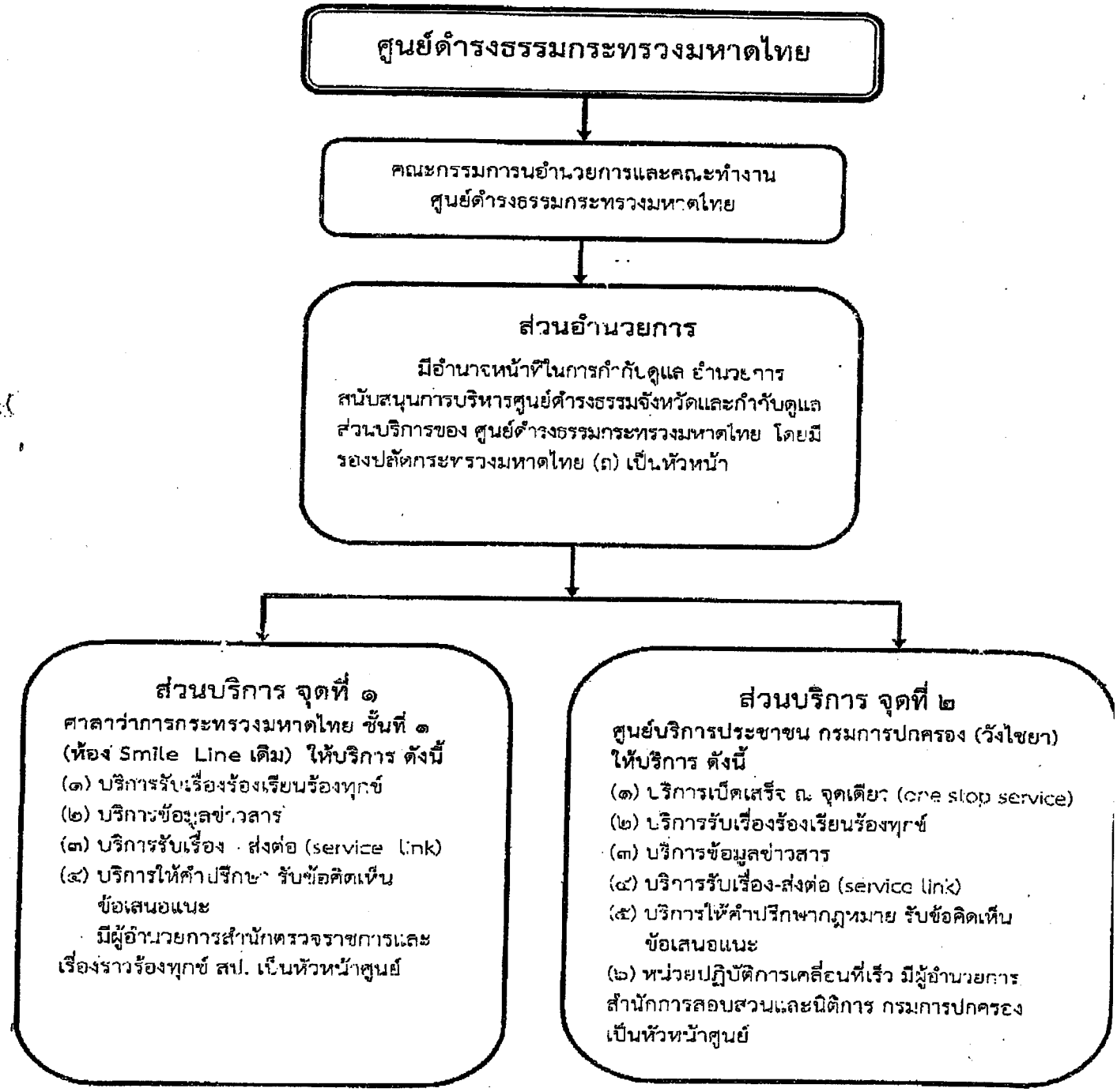
ทั้งนี้ ให้หัวหน้าภารกิจต่าง ๆ หน่วยปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน และภารกิจตรวจติดตามสามารถแต่งตั้งคณะทำงานภายในแต่ละภารกิจ และหน่วยปฏิบัติการได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย



๒.๔ แม้ว่าประกาศ คสช. จะกำหนดให้กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้กำกับดูแลอำนวยการ ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ แต่เนื้องานของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องอาศัยความร่วมมือ การสนับสนุนจากส่วนราชการทุกกระทรวงจึงจะสัมฤทธิ์ผล

กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๒๒๓ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๗ แจ้งเรียนเชิญผู้แทนทุกกระทรวง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และกรุงเทพมหานคร เข้าร่วมประชุมในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ โดยมีปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมและขอข้อมูลงานบริการประชาชน การส่งต่อ และการเชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและติดต่อประสานงานในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ข้อมูลการให้บริการ กระทรวง/หน่วยงาน ซึ่งรวมถึงกรม/รัฐวิสาหกิจในสังกัดด้วย ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในระบบ Internet และการให้บริการ ณ สำนักงานโดยตรง ซึ่งหน่วยงานต่างๆได้แจ้งข้อมูล Web Link ขั้นตอนการให้บริการ เอกสารประกอบการขอรับบริการ คู่มือการรับบริการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมายังกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้นำข้อมูลงานบริการดังกล่าวติดตั้งไว้ในเว็บเพจของเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยเพื่อเผยแพร่งานบริการให้ประชาชนได้รับทราบ ซึ่งขณะนี้ กระทรวง/หน่วยงานได้ทยอยส่งงานบริการให้กระทรวงมหาดไทยอย่างต่อเนื่อง และมีกระทรวง/หน่วยงานบางส่วนที่อยู่ระหว่างการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จักได้ส่งข้อมูลให้กับกระทรวงมหาดไทยเพิ่มเติมต่อไป

(๒) ข้อมูลเพื่อการติดต่อประสานงาน กระทรวง/หน่วยงานได้ส่งข้อมูลโทรศัพท์สายด่วน รายชื่อผู้ประสานงานระดับกระทรวง กรม รัฐวิสากิจ จังหวัด หน่วยงานละอย่างน้อย ๒ คน ให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อใช้ในการประสานงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยรวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงด้วย

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖ / ๒๕๕๗ กระทรวงต่างๆที่มีหน่วยงานตั้งอยู่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้มีหนังสือกำชับไปยังกรม/หน่วยงานในสังกัดได้ให้การสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคด้วยแล้ว แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกกระทรวง/หน่วยงาน

๒.๕ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สัมฤทธิ์ผล สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนเกิดความพึงพอใจ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดให้มีการออกตรวจนิเทศติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด โดยมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ออกตรวจนิเทศติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คนละ ๑ จังหวัด เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและตรวจแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยเมื่อวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๕๗ รองปลัดกระทรวงมหาดไทย (นายประภาศ บุญยินดี) ได้ประชุมมอบนโยบายการออกตรวจนิเทศแนะนำและติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แก่ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

๒.๖ ระหว่างวันที่ ๑๙ – ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยและผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ออกตรวจนิเทศแนะนำและติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัดให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์

๒.๗ ผลการตรวจนิเทศติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัดปรากฏว่า มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น ดังนี้

จังหวัดแพร่ มีจุดเด่นในการสร้างระบบติดตาม โดยได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินงานทุกวัน และให้ส่วนราชการอื่นรายงานทุกวันพุธผ่านอีเมล์หรือระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์

จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดยโสธรมีจุดเด่นในงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว โดยได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วม (สาขา) ในห้างสรรพสินค้าเพื่อให้บริการประชาชนด้านต่างๆ เช่น ทะเบียนและบัตร บริการข้อมูล ฯลฯ

จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีจุดเด่นในการใช้ระบบสื่อสารทางไกล (VDO Conference) โดยนำระบบสื่อสารทางไกล (VDO Conference)มาใช้ในการดำเนินงานระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด กับตำรวจภูธรจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทำให้การแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเช่นเชิญลูกหนี้ให้มีโอกาสเจรจาต่อรองหนี้กับเจ้าหนี้ต่อหน้าตัวแทนจากฝ่ายปกครอง ฝ่ายทหาร เจ้าพนักงานตำรวจ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ ซึ่งการเจรจาประนอมหนี้ต่อหน้าตัวแทนฝ่ายต่างๆ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผู้ร้องจะไม่ได้รับอันตรายใดๆ

จังหวัดสิงห์บุรี มีจุดเด่นเรื่องการจัดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมและมีหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว โดยใช้หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาตลาดนัดกีดขวางทางเข้าออกหมู่บ้าน ปัญหาวินรถตู้

จังหวัดขอนแก่นมีจุดเด่นเรื่องการสร้างเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่ โดยการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เช่น การรับแจ้งเบาะแสยาเสพติด มีการขยายผลและจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็วการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่ในปัญหาการย้ายสถานีขนส่งที่ยืดเยื้อมายาวนาน โดยการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็วและประชาชนมีความพึงพอใจ

จังหวัดยโสธรมีจุดเด่นเรื่องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการขยายผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมลงสู่อำเภอและท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักการทำงานแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

จังหวัดลพบุรี มีจุดเด่นเรื่องการสื่อสารโดยใช้ Social Mediaโดยมีการนำระบบการสื่อสารสมัยใหม่ (Social Media) มาใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จังหวัดสมุทรสงครามมีจุดเด่นเรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบโดยใช้การเจรจาในเบื้องต้นกับเจ้าหนี้และลูกหนี้

๒.๘ ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๗ ปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ออกตรวจติดตามผลการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อุบลราชธานี ยโสธร และขอนแก่น ที่มีผลการดำเนินงานในระดับดี นอกจากนี้ยังได้ตรวจเยี่ยมศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปรากฏว่า ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านไผ่ ได้ดำเนินการจัดทำกลุ่ม Line ระหว่างนายอำเภอ ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านทุกแห่ง สามารถติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ตัวอย่างการดำเนินการ การแก้ไขปัญหาเรื่องมลพิษจากกากเบียร์ ทำให้เกิดน้ำเสีย ได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องหารือในพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจไม่ต้องเดินทางไปร้องเรียนที่จังหวัด

๒.๙ ในวันพุธที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗ พลเอก ศิริชัย ดิษฐกุล เสนธิการทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีและจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีนายจรินทร์ จักกะพาก รองปลัดกระทรวงมหาดไทยร่วมคณะตรวจติดตาม

๒.๑๐ เพื่อเป็นการระดมสมองแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการผู้บริหารระดับสูงและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ ถนนวิภาวดี กทม. ซึ่งกระทรวงมหาดไทยจะนำข้อมูลจากการสัมมนาไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๒.๑๑ ระหว่างวันที่ ๙ – ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗ แม่ทัพภาคที่ ๑ และคณะได้ออกตรวจติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เช่น จังหวัดกาญจนบุรี ลพบุรี ชลบุรี เป็นต้น

๒.๑๒ จากการตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและการสัมมนาผู้ว่าราชการจังหวัด พบว่ามีประเด็นปัญหาต่างๆ หลายประการ ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

๑. ส่วนกลางมี ๓ ประเด็น ได้แก่

๑.๑ ด้านนโยบาย มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

(๑) ต้องดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางเป็นศูนย์ที่ถาวร และมีศักยภาพ โดยการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมต่องานบริการจากศูนย์บริการร่วมกระทรวง/หน่วยงานต่างๆในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก และรวดเร็ว ในการเข้าถึงงานบริการได้อย่างแท้จริง

(๒) กระทรวงมหาดไทยต้องหามาตรการในการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(๓) ผู้บริหารระดับกระทรวงและกรมที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดนโยบายร่วมกันและดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปด้วยกัน สั่งการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งหน่วยงานเจ้าภาพหลัก และหน่วยงานรองที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินงาน

(๔) ให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น นโยบายสำคัญของรัฐบาลและของกระทรวงมหาดไทยโดยเป็นหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะการบูรณาการการทำงานให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาและพึงพอใจในการทำงานของภาครัฐ

๑.๒ ด้านการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) มีคำสั่งแต่งตั้งให้หน่วยงานของทุกกระทรวงเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการ ในส่วนกลาง โดยการแต่งตั้งอาศัยอำนาจตาม ข้อ ๖ แห่งประกาศ คสช.ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่กำหนดให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับและอำนวยการให้การบริหารงานของ ศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และควรเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย เข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ เนื่องจากเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกัน มิใช่เป็นภารกิจของกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง

(๒) ส่วนกลางต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของ คสช. มิใช่เป็นงานประจำหรือภารกิจเฉพาะของกระทรวงมหาดไทย และควรดำเนินการให้คณะกรรมการของศูนย์มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อให้การสั่งการในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาจจัดให้มีการประชุมใหญ่ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์อย่างเต็มศักยภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจในงานบริการ

(๓) ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรเป็นผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่ควรจะมีตำแหน่งต่ำกว่า) เพราะจะเป็นศูนย์รวมใจการทำงานในระดับจังหวัด และเหมาะสมกับภารกิจที่ผู้นำประเทศให้ความสำคัญ ส่วนกลางจึงควรสั่งการให้มีการปรับปรุงโครงสร้าง/คำสั่งที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม

(๔) คณะกรรมการอำนวยการของส่วนกลาง ต้องมีการวางระบบการทำงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ชัดเจน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร งานบริการ บุคลากร ฯลฯ จึงควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน โดยควรออกแบบเนื้อหาหรือประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

(๕) กระทรวงมหาดไทย ควรมีการจัดทำเครื่องหมาย เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ สำหรับนำไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารให้กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้รับทราบ

(๖) ส่วนกลางควรให้การสนับสนุนงบประมาณนอกจากการใช้งบประมาณปกติของจังหวัด โดยในอนาคตควรจัดตั้งงบประมาณและจัดสรรให้จังหวัดในการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ

(๗) ส่วนกลางสนับสนุนให้มีการดำเนินการขยายผลศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอและท้องถิ่น อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีข้อสั่งการที่ชัดเจนไปยังจังหวัด

(๘) ส่วนกลางจัดให้มีโควตาการให้ความดี ความชอบ เป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ ผู้มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจเช่นเดียวกับศูนย์แก้ไขปัญหายาเสพติด

(๙) กรมโยธาธิการและผังเมืองช่วยเหลือในการปรับปรุงผังสำนักงานและเขียนแบบตกแต่งศูนย์ดำรงธรรมให้มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัย พร้อมให้บริการ และมีความคล่องตัวในการให้บริการแบบ One Stop Service ที่มีรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ โดยมุ่งเน้นภาพลักษณ์ที่ดี แต่ประหยัดงบประมาณ

๑.๓ ด้านการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม

(๑) กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจน เนื่องจากตามประกาศ คสช.ที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้ดำเนินการเป็น ๒ ระยะ

ระยะแรก ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม

ระยะที่สอง ในกรณีที่จำเป็น จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาตามนโยบายของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและ การค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการตามกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้จังหวัดสามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนได้ชัดเจน และสามารถจัดบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการติดตามและประเมินผลเป็นห้วงระยะเวลาการทำงาน

๒. ส่วนภูมิภาค มี ๖ ประเด็น ได้แก่

๒.๑ ด้านการบริหารงาน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) โครงสร้างศูนย์ควรมีที่ปรึกษาด้านกฎหมายของศูนย์ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น

(๒) ควรพิจารณาเชิญภาคประชาชนหรือภาคเอกชน เช่น ที่ปรึกษา ผู้ตรวจราชการภาคประชาชน หรือ ปราชญ์ชาวบ้าน เข้ามาเป็นที่ปรึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเติมเนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้หลากหลายมีประสบการณ์ และที่เป็นเคารพนับถือของประชาชน

(๓) ให้ความสำคัญกับการควบคุม กำกับการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

(๔) การทำงานของจังหวัดควรมีหลักการที่ชัดเจน เช่น หลักธรรมาภิบาล หลักความพึงพอใจของประชาชน หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งเน้น ให้ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนได้รับการแก้ไขช่วยเหลือให้แล้วเสร็จ และยุติในพื้นที่

(๕) ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการ กรอบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน

(๖) ควรมีการตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้เป็นการเฉพาะ

๒.๒ ด้านการบูรณาการการทำงาน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) สร้างเครือข่ายการทำงาน โดยจังหวัดและอำเภอออกคำสั่งที่ชัดเจนในการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และมีช่องทางการสื่อสาร/ทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานที่สะดวกและรวดเร็ว

(๒) ควรให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและชุดปฏิบัติการตำบลเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการทำงานเชิงรุก

(๓) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างยั่งยืนต้องทำให้หมู่บ้านเข้มแข็ง โดยต้องส่งเสริม สนับสนุนให้คณะกรรมการหมู่บ้านนำปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่และทำแผนหมู่บ้านเพื่อให้แก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) การทำงานแบบบูรณาการควรมีการจัดโครงสร้างการบริหาร โดยมีผู้รับผิดชอบในระดับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ของแต่ละหน่วยงาน สลับหมุนเวียนกัน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแล อำนวยการการทำงานในแต่ละวัน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ เจ้าหน้าที่หมุนเวียนในการรับผิดชอบการให้บริการ

(๕) จัดระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมต่อกับงานบริการประจำ ของหน่วยงานต่างๆ โดยมีเงื่อนไขระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

(๖) จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจ ในทุกภารกิจงาน และระบบการเชื่อมต่องาน

(๗) จัดระบบเชื่อมต่อข้อมูลการให้บริการทางระบบอิเล็คทรอนิกส์ ระหว่างศูนย์กับหน่วยงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่องการบริการที่มีประสิทธิภาพโดยหากมี ปัญหาใดเกินอำนาจของคณะกรรมการหมู่บ้านให้ส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัด ตามลำดับ

๒.๓ ด้านการอำนวยความเป็นธรรม มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ควรพิจารณาเชิญหน่วยงานความมั่นคง เช่น ทหาร (กอ.รมน) ให้เข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของประชาชน

(๒) ควรมีการตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม

(๓) ควรสร้างระบบเครือข่ายระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น มูลนิธิ องค์กรให้ความช่วยเหลือต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นกลไกในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็ว

๒.๔ ด้านการบริการประชาชน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบางแห่งยังมีที่ตั้งไม่เหมาะสมในการ ให้บริการ จึงควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม ไม่ให้คับแคบ รวมศูนย์ ในการบริการไว้ที่เดียวกัน และศูนย์ควรตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ ของอาคารเพื่อความสะดวก ในการเข้ารับบริการของประชาชนทั่วไป ซึ่งรวมถึงผู้พิการด้วย เช่น มีที่ตั้ง ณ ศาลากลาง จังหวัด เป็นต้น

(๒) การจัดแบ่งโครงสร้างการบริการภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ควรจัดแบ่งพื้นที่ (Zoning) แยกแต่ละงาน/ฝ่ายและติดป้ายบอกทางให้ชัดเจน เช่น งานรับเรื่องร้องเรียน เชิญด้านซ้าย งานให้คำปรึกษา เชิญด้านขวา เป็นต้น

(๓) เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรจัดทำ Flowchart แสดงขั้นตอนการเลื่อนไหลของงานแต่ละเรื่องตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ควรกำหนดมาตรฐานเวลาในการดำเนินงาน/การให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เช่น เป็นนาที ชั่วโมง หรือวัน ตามข้อเท็จจริง

(๔) ด้านดำเนินงานที่ต่อเนื่อง ควรมีระบบในการแจ้งผลความคืบหน้าของงานที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการหลายวัน เนื่องจากเงื่อนไขเวลาของกฎ ระเบียบ หรือมีการประสานงานกับหลายหน่วยงาน ฯลฯ ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ

(๕) ควรเร่งรัดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร่งด่วนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

(๖) ควรนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

(๗) ด้านการติดตามประเมินผล ควรมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนางานศูนย์ดำรงธรรม

(๘) ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรจัดสร้างกลุ่มไลน์ (LINE) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างศูนย์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อประโยชน์ในการส่งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการล่วงหน้า การติดตามและแจ้งผลความก้าวหน้า และการแจ้งยุติเรื่อง เป็นต้น

(๙) ด้านการเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพการให้บริการ งานบริการหรืองานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดที่สามารถว่าจ้างหรือฝากภาคเอกชนรับหรือดำเนินการแทนได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยในพื้นที่ซึ่งห่างไกลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ก็ควรพิจารณาดำเนินการ เช่น การฝากงานรับเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณูปโภค น้ำไม่ไหล ไฟดับ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการไว้กับเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ ซึ่งมีผู้รับบริการและสามารถให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นการดำเนินการเชิงรุก ที่ช่วยลดภาระการเดินทางและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน

(๑๐) ในระยะเร่งด่วน ควรทำความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงความตั้งใจของ คสช. /รัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง เรียบร้อย ในทุกช่องทางที่สามารถดำเนินการได้ ในระยะต่อไป ควรมีการจัดสถานที่และเปิดบริการอย่างถาวร โดยจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมบริการให้ครบถ้วน สมบูรณ์ รวมทั้งการบริหาร หรืออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่จังหวัด รวมถึงการขยายผลลงสู่ระดับอำเภอ และท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

(๑๑) ให้มีข้อมูลและอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่หลักและภารกิจของศูนย์ ให้เป็นลักษณะ Automatic Office และให้มีการจัดทำบัญชีลงทะเบียนการปฏิบัติราชการเจ้าหน้าที่ของศูนย์เพื่อใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติราชการไว้ด้วย

๒.๕ ด้านการให้บริการคำปรึกษา ควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาให้มีความรู้หลากหลาย สามารถให้คำปรึกษากับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการได้ทุกเรื่องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งต่างจากปัจจุบันที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่สามารถให้คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการได้ครบทุกด้าน

๒.๖ ด้านการประชาสัมพันธ์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้แพร่หลายครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางรายการวิทยุข่าว, รายการวิทยุผู้ว่ามาแล้ว, ทางสวท., รายการวิทยุที่มี เรตติ้งผู้รับฟังสูง, ป้ายไวนิล, คัตเอาท์, การเดินทางมายื่นด้วยตนเอง, โทรศัพท์, จดหมาย/ไปรษณีย์, เว็บไซต์, และตู้รับฟังความเห็น โดยควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านรายการเสียงตามสายหมู่บ้าน หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านและอื่นๆ ตามที่เห็นพิจารณาเห็นสมควร

๓. ด้านงบประมาณ

๓.๑ เนื่องจากประกาศ คสช. กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต้องมีเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน และรัฐวิสาหกิจเข้าร่วมดำเนินงาน โดยหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปตามความเหมาะสม เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหลายๆ ด้านได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ในระยะแรกกระทรวงมหาดไทยได้ให้จังหวัดพิจารณาบริหารงบประมาณที่มีอยู่ เช่น งบประมาณในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด (งบ CEO) หรือ งบประมาณอื่นที่มีอยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดำเนินการไปพลางก่อน

๓.๒ เนื้องานของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจเข้าร่วมดำเนินงาน ในระยะต่อมากระทรวงมหาดไทยจึงได้ประสานกับสำนักงบประมาณ ขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย เพื่อสนับสนุนงบประมาณของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดๆ ละ ๕๒๙,๐๐๐ บาท เป็นค่าจ้างบุคลากรประจำศูนย์ ๒ คน ค่าวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ค่าสาธารณูปโภค และค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๔๐,๒๐๔,๐๐๐ บาท สามารถถัวเฉลี่ยได้ทุกรายการ ขณะนี้อยู่ระหว่างรอใบจัดสรรเพื่อโอนงบประมาณให้ทุกจังหวัด

๓.๓ กระทรวงมหาดไทยได้เสนอขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีงบประมาณคงเหลือ ๑๙๙,๗๗๕,๘๙๕ บาท (งบโครงการจังหวัดอัจฉริยะต้นแบบจังหวัดนครนายก) และขอกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเพิ่มเติมงบประมาณให้กับศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

(๑) การพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรม ๔๘,๒๓๐,๐๐๐ บาท

(๒) การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม รวม ๑๓๖,๕๔๕,๘๙๕ บาท

- ระดับจังหวัด ๔๗,๗๘๘,๘๐๐ บาท
- ระดับอำเภอ ๗๖,๘๙๐,๐๐๐ บาท
- ระดับกระทรวง ๑๑,๘๖๗,๐๙๕ บาท

(๓) การปรับปรุงสถานที่สำหรับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ ๑๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท

(๔) การประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงรุกถึงประชาชนในระดับหมู่บ้าน ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๙๙,๗๗๕,๘๙๕ บาท

จากการเพิ่มงบประมาณให้กับศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นการเพิ่มการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถเข้าถึงการร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สามารถ รับ-ส่ง และเชื่อมโยงระบบข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชาชนเข้าถึงศูนย์ดำรงธรรมได้สะดวกและง่ายขึ้นกว่าที่ผ่านมา อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพให้ศูนย์ดำรงธรรมในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๔. ผลการดำเนินการ

- ประชาชนมีช่องทางการเข้ารับบริการที่หลากหลาย เช่น
  - ✓ โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โทรฟรีทุกพื้นที่ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
  - ✓ เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม www.damrongdhama.moi.go.th
  - ✓ ตู้ไปรษณีย์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในทุกจังหวัดและตู้ ปณ.๑ ปณ.ฝ.มหาดไทย
  - ✓ เข้ารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุกอำเภอ
- จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด **ครบ ๗๖ จังหวัด** และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ **ครบ ๘๗๘ อำเภอ** แล้ว

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ ให้บริการประชาชน ๗ มิติ ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

๒) งานบริการเบ็ดเสร็จ (One stop service)

๓) งานบริการ-ส่งต่อ (Service link)

๔) การบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา

๕) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖) การปฏิบัติตามนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล/หัวหน้า คสช.

๗) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)

สำหรับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จะ**เน้นชุดปฏิบัติการประจำตำบล**ในการออกไปรับและแก้ไขปัญหาของประชาชน

- การเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลฯ ศูนย์ดำรงธรรม กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถเข้าใช้งานระบบการรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ได้**ครบทุกจังหวัด**แล้ว
- กระทรวงมหาดไทยได้**เชื่อมต่อข้อมูลงานบริการของ ๒๐ กระทรวง**ในเว็บเพจศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและ**ประชาชนสามารถเข้ามาค้นหาเพื่อใช้ข้อมูลงานบริการของ ๒๐ กระทรวงได้**
- ในห้วงระยะเวลาระหว่างวันที่ ๑๘ กรกฎาคม – วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ มีประชาชนเข้ารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน ๑๓๙,๔๑๓ ราย แยกตามประเภทการให้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑๖,๘๓๗ ราย บริการเบ็ดเสร็จ จำนวน ๑๑๑,๙๕๓ราย บริการส่งต่อ จำนวน ๔,๒๒๙ ราย บริการให้คำปรึกษา จำนวน ๓,๖๑๐ รายบริการข้อมูลข่าวสารจำนวน ๒,๔๐๘ ราย และหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว จำนวน ๔๑๒ ราย

ตารางแสดงผลการดำเนินงานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้ง ๗๖ จังหวัด

(๑๘ กรกฎาคม – วันที่ ๑๒กันยายน ๒๕๕๗)

ที่	ภาค	ประเภทการให้บริการ						
		ร้องเรียน	บริการเบ็ดเสร็จ	การบริการส่งต่อ	ให้คำปรึกษา	บริการข้อมูลข่าวสาร	หน่วยเคลื่อนที่เร็ว	รวม
๑	กลาง	๙,๕๓๐	๖๒,๘๑๒	๑,๔๕๖	๑,๒๐๑	๑,๕๘๑	๑๙๙	๗๖,๗๗
๒	เหนือ	๒,๕๑๙	๓๘,๓๑๑	๑,๖๐๙	๗๘๕	๕๔๖	๗๙	๔๓,๘๔
๓	ตะวันออกเฉียงเหนือ	๒,๙๕๖	๑๐,๐๘๔	๕๙๗	๙๗๘	๑๒๓	๖๐	๑๔,๗๙
๔	ใต้	๑,๘๓๒	๗๔๖	๕๖๗	๖๔๖	๑๕๘	๗๔	๔,๐๒
ผลรวมทั้งประเทศ		**๑๖,๘๓๗**	**๑๑๑,๙๕๓**	**๔,๒๒๙**	**๓,๖๑๐**	**๒,๔๐๘**	**๔๑๒**	**๑๓๙,๔๔**

๕. การดำเนินการในระยะต่อไป

๑. พัฒนาประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๒. พัฒนาระบบข้อมูลบริการ (information) เพื่อสนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอและท้องถิ่น

๓. พัฒนาบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรม

๔. พัฒนาระบบติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. เชื่อมโยงระบบการสื่อสารระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำเภอและท้องถิ่น

Road Map ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ของส่วนกลาง

ระยะแรก	ระยะที่ ๒	ระยะที่ ๓
๑. ให้จังหวัดทุกจังหวัดดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตามประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ ก.ค.๕๗ (๗๖ จังหวัด/๘๗๘ อำเภอ)	**๑.พัฒนาระบบ IT** ๑.๑ เพื่อเชื่อมโยงระบบ สปน./กระทรวงที่เกี่ยวข้อง / มท. /จว./อำเภอ/ตำบล ๑.๒ พัฒนาบุคลากร ด้าน IT การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้าน IT ๑.๓ การพัฒนาระบบติดตามประเมินผล รับ-ส่งโปรแกรมข้อมูลของ ศดธ.มท. จะจัดทำ	๑. จัดระบบเชื่อมโยง IT โดยสามารถ Drill Down ลงไปถึงตำบล/หมู่บ้าน
๒. จัดประชุมร่วมกับทุกกระทรวง เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจในประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗		๒. ยกฐานะศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานเฉพาะเพื่อรองรับการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมภารกิจได้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. จัดประชุม ผต.มท. และ ผต.กรมในสังกัด มท. เมื่อวันที่ ๑๙ ส.ค.๕๗ ติดตามการเตรียมความพร้อมของศดธ.จว. ในระยะแรก	**๒.จัดทำ Board** แสดงผลการดำเนินงาน ของ ศดธ.จ. โดยมีการ update ข้อมูล	
๔. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ผวจ. ๗๖ จว. หน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อ ๕ ก.ย. ๕๗ เพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค	**๓. การสนับสนุนงบประมาณ** - บุคลากร สนับสนุนอัตรากำลัง จนท.โดยเฉพาะด้านกฎหมาย สนับสนุนขวัญกำลังใจ และสวัสดิการ เช่น พิจารณาความดีความชอบ โควตาพิเศษ อาหาร ค่าล่วงเวลา กรณีบริการ ๒๔ ชั่วโมงนอกเวลาราชการ	

ระยะแรก	ระยะที่ ๒	ระยะที่ ๓
๕. การประชาสัมพันธ์ Logo ของ ศดธ. มิติใหม่ แจกจ่ายไปยัง ๗๖ จว. / หน่วยงานในสังกัด มท.		
๖. จัดโครงการอบรมบุคลากรของ ศดธ. ๗๖ จังหวัดๆ ละ ๒ คน จำนวน ๒๐๐ คน เทคนิคในการให้บริการ Call center สายด่วน ๑๕๖๗ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ เมื่อวันที่ ๑๒ ก.ย. ๕๗		
๗. จัดโครงการอบรมบุคลากรของ ศดธ. ๔ ภาค เดือนกันยายน ๒๕๕๗ ๗๖ จังหวัดๆ ละ ๒ คน และเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่างๆ ที่มาปฏิบัติงาน ศดธ. จังหวัดๆ ละ ๕ คนรวม ๗ คน เป็นจำนวนทั้งหมด๕๓๒ คน		
๘. จัดทำระบบ Call center ๑๕๖๗ ให้กับ ศดธ.จว.ทุก จว. ใช้หมายเลขเดียวกันทั่วประเทศ		

Road Map ศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ของส่วนภูมิภาค

ระยะแรก	ระยะที่ ๒
๑. **จัดตั้ง ศดธ.จว. มิติใหม่** รวมทั้งสิ้น ๗ มิติ โครงการสร้างให้ครอบคลุมภารกิจและมอบหมายการปฏิบัติที่ชัดเจน	๑. **การประชาสัมพันธ์** ให้นำ Logo ของ ศดธ. มิติใหม่ ของส่วนกลางไปปรับใช้กับทุกจังหวัด เช่น ป้ายไวนิล การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เผยแพร่ของทุกส่วนราชการ เอกชน และภาคประชาสังคม อาจจัดทำเป็น Sticker ติดไว้ที่ส่วนราชการ สถานที่ทำงาน หรือนำไปฝากประชาสัมพันธ์ยังหน่วยบริการต่างๆ หรือจัดทำเป็น Sticker Line ฯลฯ
๒. **เชื่อมโยงระบบ IT** กับศูนย์ดำรงธรรม มท.	
๓. **ติดตั้งหมายเลขโทรศัพท์** Call center ๑๕๖๗ ที่ศดธ.จว.	
๔. **พัฒนาบุคลากรให้มีทัศนะคติในการให้บริการ** (Service Mind) ให้กับเจ้าหน้าที่ส่วนราชการและพัฒนาองค์ความรู้ให้หลากหลาย	๒. **จัดตั้งหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว** (Mobile Service) เป็นการทำงานเชิงรุก โดยมีการสร้างเครือข่ายไปยังพื้นที่อำเภอ /ท้องถิ่น /ตำบล/หมู่บ้าน โดยนำระบบ Social Media และสร้างกลุ่ม Line
๕. **จัดหน่วยบริการ** ๗ ประเภท ตามความเหมาะสม ให้เกิดความเป็นธรรมเท่าเทียม รวดเร็ว ยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง	๓. **การจัดทำฐานข้อมูลให้ครบถ้วนและทันสมัย**
๖. **สร้างเครือข่ายหน่วยงานราชการ** และภาคราชการ พร้อมทั้งสมาคมมูลนิธิไปในทุกระดับ อำเภอ ท้องถิ่น ตำบล และหมู่บ้าน	๔. **การจัดทำระบบรายงานและติดตาม** ประเมินผลแบ่งเป็นรายงานส่วนกลาง รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ตามระยะเวลาที่กำหนด และรายงานต่อผู้รับบริการเป็นระยะๆ

ระยะแรก	ระยะที่ ๒
๗. **สนับสนุนคณะกรรมการหมู่บ้าน** (กม.) ให้มีความเข้มแข็ง จัดทำแผนชุมชน/หมู่บ้าน และหากเกินขีดความสามารถ จะบรรจุไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด/อำเภอ/ท้องถิ่น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเกิดความยั่งยืน โดยเชื่อมโยงในระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น	๕. **การจัดทำหน่วยบริการ One Stop Service** ให้มีขั้นตอนการเลื่อนไหลของกระบวนงาน (Flow Chart) อย่างชัดเจน และมีมาตรฐานการทำงานและกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน สำหรับบริการที่มีข้อกฎหมายให้รายงานความคืบหน้าต่อผู้รับบริการให้ทราบเป็นระยะๆ

พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้า ฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า "พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖"

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใดและจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใด ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดหามาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอจัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกันในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอหรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๖
การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

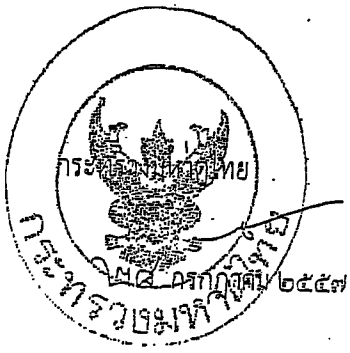
มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน

ที่ มท ๐๒๐๗.๕/ว ๒๐๙๘

ถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ มี ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๙๖/๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงส่งแนวทางข้อพิจารณาการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมให้จังหวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติโดยจังหวัดสามารถพิจารณาปรับให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและพื้นที่ของจังหวัด รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา



สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๖๑ / ๕๐๕๖๗

ข้อพิจารณาการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

๑.หลักคิดในการจัดตั้ง

๑.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจและประชาชน

๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่

(๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา

(๓) รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

(๔) เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่ง พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

(๕) ประสานและติดตามการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่งานที่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลในพื้นที่ เช่น การควบคุมค่าเช่านา การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว การดำเนินการกรณีการค้ามนุษย์ ตัดไม้ทำลายป่า ยาเสพติด การช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาส และการให้ความช่วยเหลือฉุกเฉินกรณีประชาชนประสบภัยต่างๆ

๒. กรอบภารกิจในศูนย์ดำรงธรรม

กลุ่มที่ ๑ การอำนวยความเป็นธรรม การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน

กลุ่มที่ ๒ การบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาตอบข้อสงสัยต่างๆ ให้แก่ประชาชน

กลุ่มที่ ๓ การบริการประชาชน

กลุ่มที่ ๔ การแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยเฉพาะงานที่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล และการช่วยเหลือประชาชนฉุกเฉินกรณีประชาชนประสบภัยต่างๆ

๓.สิ่งที่เคยมีการดำเนินการมาแล้ว

กระทรวงมหาดไทยและส่วนราชการในกระทรวงมหาดไทยได้เคยมีการดำเนินการในเรื่องที่สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมตามประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖ ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ดังนี้

๓.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย : ศูนย์ดำรงธรรม มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีหมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗

๓.๒ กรมการปกครอง :

(๑) ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์บริการร่วม โดยใช้หลัก ONE STOP SERVICE ในบางจังหวัด (ไม่ครบทั่วประเทศ)

(๒) ศูนย์อำนวยความเป็นธรรมระดับอำเภอ ครบทุกอำเภอ

๓.๓ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น : ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๔. สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ตามประกาศ คสช. ๙๖/๕๗ ข้อ ๒ กำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตาม ที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ ดังนั้น จังหวัดจึงสามารถพิจารณาสถานที่จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง ดังนี้

๔.๑ ใช้สถานที่เดิมที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม หรือ ศูนย์บริการร่วม หรือ ศูนย์บริการประชาชนที่จังหวัดมีอยู่แล้ว เป็นสถานที่ตั้ง

๔.๒ หาสถานที่ใหม่ที่มีความเหมาะสมจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ทั้งนี้ สถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม ควรอยู่ในชั้น ๑ ของอาคารเพื่อความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน รวมทั้งบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย โดยยึดหลักประชาชนผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Center)

๕.แนวทางการดำเนินการของจังหวัด

๕.๑ ขั้นเตรียมการจัดตั้ง

(๑) จัดประชุมส่วนราชการ หน่วยงานในจังหวัด (ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ) เพื่อหารือ กำหนด/จำแนก ภารกิจงานของส่วนราชการ หน่วยงานในจังหวัดที่ควรรวมอยู่ในศูนย์ดำรงธรรม (ทั้งนี้ ในแต่ละจังหวัดไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน) โดยจะต้องเน้นย้ำทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้องไม่ให้สับสนกับศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์บริการประชาชนที่มีอยู่แต่เดิมว่า ศูนย์ดำรงธรรม ที่จัดตั้งใหม่ (RE-BRAND) ตามประกาศ คสช.นี้ มีกรอบภารกิจกว้างกว่า ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์บริการประชาชนที่เคยมีอยู่แต่เดิม หรือ เป็นการควบรวม ศูนย์ดำรงธรรมเดิมกับศูนย์บริการประชาชนเดิมเข้าด้วยกัน

(๒) กำหนดสถานที่ตั้ง ศูนย์ดำรงธรรม (ตามแนวทางในข้อ ๔) วันเวลาให้บริการ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อศูนย์บริการ และจัดทำประกาศประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในจังหวัดรับทราบอย่างทั่วถึง

(๓) กำหนดช่องทางในการให้บริการประชาชน เช่น บริการที่ศูนย์ (Walk in) โทรศัพท์ หรือ Social Media

(๔) กำหนดวันที่จะเริ่มเปิดศูนย์ดำรงธรรม และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในจังหวัดทราบ

(๕) กำหนดโครงสร้างการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๕.๑) คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มี ผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้อำนวยการศูนย์ ปลัดจังหวัดและหัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นเลขานุการร่วม

ในคณะกรรมการอำนวยการฯ ให้แบ่งมอบให้หัวหน้าส่วนราชการที่เหมาะสมรับผิดชอบงานในแต่ละด้าน เช่น ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นหัวหน้า

ส่วนงานบริการประชาชน ให้ปลัดจังหวัดเป็นหัวหน้า ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร ให้สถิติจังหวัดหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เหมาะสมเป็นหัวหน้า เป็นต้น

(๕.๒) คณะกรรมที่ปรึกษา ให้พิจารณาเรียนเชิญผู้ดำรงตำแหน่งสำคัญต่อการช่วยเหลือประชาชน อาทิเช่น อัยการ ผู้นำภาคเอกชน ผู้นำภาคประชาชน เข้ามามาเป็นที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรม

(๕.๓) สำนักงานศูนย์ดำรงธรรม โดยให้มอบหมายข้าราชการในจังหวัดคนหนึ่งทำหน้าที่ หัวหน้าสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม ทำหน้าที่กำกับดูแล บริหารจัดการตามกรอบภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม ตามข้อ ๒

(๖) สั่งการให้ข้าราชการ พนักงานจากส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ที่จำเป็น ปฏิบัติงานในสำนักงานศูนย์ดำรงธรรม

(๗) วางระบบการติดตามเรื่อง (Tracking) และระบบแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ

(๘) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประจำศูนย์ และ บัญชีรายชื่อบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อเพื่อการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน หรือตอบปัญหาข้อสงสัยของประชาชนภายใน จังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ (Contact person) และระบบการสื่อสารภายใน

(๙) กรณีงานบริการที่ต้องมีการมอบอำนาจ ให้จังหวัดดำเนินการให้ส่วนราชการมีการมอบอำนาจให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย

(๑๐) จัดให้มีชุดปฏิบัติการ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือหน่วยเฉพาะกิจทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ โดยการสนธิกำลังจาก อส. อปพร. ข้าราชการฝ่ายปกครอง ข้าราชการจากหน่วยงานต่างๆ ประจำ (ตามที่เห็นสมควร) พร้อมออกปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่หรือสถานที่ได้รับแจ้งเรื่องหรือร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชน ในกรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ฉุกเฉิน

๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เปิดให้บริการตามวันเวลา สถานที่กำหนด โดยควรกำหนดให้มีข้าราชการขั้นผู้ใหญ่หมุนเวียนกันไปตรวจติดตามหรืออยู่ปฏิบัติงานประจำศูนย์วันละ ๑ – ๒ คน

(๒) บันทึกข้อมูลผู้มาติดต่อศูนย์ ประกอบด้วย เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เรื่องที่ติดต่อ เพื่อเป็นข้อมูลและเพื่อใช้ในการติดตามเรื่อง

(๓) กรณีมีเรื่องร้องเรียนให้แก้ไขปัญหาสำคัญเร่งด่วน ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อสั่งการแก้ไขปัญหาโดยทันที โดยผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัดได้ทั้งหมด ซึ่งรวมถึง ตำรวจ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น ข้าราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในจังหวัด (มียกเว้น ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ อัยการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน กกต.จังหวัด และ ปปช.จังหวัด)

กรณีที่ได้รับเรื่องแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนที่เป็นเรื่องเร่งด่วนฉุกเฉิน ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายสั่งการให้ ชุดปฏิบัติการ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือ

หน่วยเฉพาะกิจทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ แล้วแต่กรณีออกไปปฏิบัติงานเพื่อ (๑) ตรวจสอบยืนยันเรื่องที่ร้องเรียน (๒) แก้ไขปัญหาฉุกเฉินในเบื้องต้น (๓) ถ้าเกินความสามารถให้รายงานข้อมูลให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลุล่วง

(๔) กรณีมีเรื่องร้องเรียนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการและหน่วยงานในจังหวัด เมื่อได้รับเรื่องให้ศูนย์เชื่อมต่อไปยังส่วนราชการและหน่วยงานภายในจังหวัดรับเรื่องและดำเนินการโดยทันที เมื่อดำเนินการแล้วให้รายงานผลให้ศูนย์ฯ ทราบ เช่น ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับได้รับความเดือดร้อนจากการทำเหมืองแร่ ให้เชื่อมต่อไปยังอุตสาหกรรมจังหวัดทันที ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับปุ๋ยปลอมให้เชื่อมต่อไปยังสำนักงานเกษตรจังหวัดทันที เป็นต้น

กรณีเป็นเรื่องที่ไม่อยู่กรอบภารกิจหน้าที่ของส่วนราชการหรือหน่วยงานใดจังหวัด ให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์เพื่อสั่งการ

(๕) กรณีมีเรื่องสอบถามข้อมูลสำคัญที่ไม่สามารถให้คำตอบได้ ให้ศูนย์เป็นตัวเชื่อมในการให้ประชาชนได้พูดคุยหรือได้รับคำชี้แจงจากบุคคลเจ้าของเรื่องโดยใช้ ระบบ Conference Phone หรือ ระบบสนทนาผ่าน Line

(๖) รวบรวมข้อมูลผู้มาติดต่อศูนย์ รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด และกระทรวงมหาดไทย

๕.๓ ขั้นตอนการขยายผล

(๑) จังหวัดควรพิจารณาขยายการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมลงไปสู่ระดับอำเภอ

(๒) ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนในเขตอำเภอให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

(๓) การปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับจังหวัด กรณีมีปัญหาสำคัญที่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในจังหวัดให้ใช้วิธีการเดียวกับการติดต่อสื่อสารภายในจังหวัด

(๔) ให้จังหวัดพิจารณาร่วมกับส่วนราชการระดับจังหวัดกำหนดมอบอำนาจในการรับคำขออนุมัติอนุญาต เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุมัติ อนุญาต เรื่องต่างๆ ได้ที่อำเภอ ไม่ต้องเดินทางมาจังหวัด เช่น การขอประกอบการร้านอินเตอร์เนต ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด การยื่นเรื่องเกี่ยากับป่าไม้ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

๖.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๖.๑ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศูนย์ ควรมีคุณสมบัติมี จิตบริการ (service mind) รอบรู้ คล่องตัวในการประสาน ไม่เป็นข้าราชการที่ไม่พึงประสงค์ของหน่วยงาน

๖.๒ อัตรากำลังในสำนักงานศูนย์ อย่างน้อยควรประกอบด้วย

(๑) หัวหน้าสำนักงานศูนย์ ๑ อัตรา โดยให้จังหวัดแต่งตั้งข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญการขึ้นไป ทำหน้าที่หัวหน้าศูนย์

(๒) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่จากส่วนราชการในจังหวัด จำนวนตามที่จังหวัดเห็นสมควร

๗.การแบ่งงานภายในสำนักงานศูนย์

๗.๑ ต้องพิจารณาดูจากปริมาณประชาชนที่จะมาติดต่อ และภารกิจที่จังหวัดจัดไว้ในศูนย์

๗.๒ ควรแบ่งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเป็น ๒ กลุ่ม คือ กลุ่ม FRONT OFFICE ต้องอยู่ประจำที่สำนักงานศูนย์ และ BACK OFFICE ไม่จำเป็นต้องอยู่ประจำที่สำนักงานศูนย์ให้อยู่ประจำสำนักงานปกติ แต่ต้องวางระบบให้ติดต่อสื่อสาร ให้ข้อมูลตอบคำถาม ตัดสินใจได้ทันที (real time)

๗.๓ ตัวอย่างการแบ่งงานภายในของศูนย์ดำรงธรรม ให้จังหวัดพิจารณาปรับให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและพื้นที่ของจังหวัด

แบบที่ ๑ (๑) งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน และฝ่ายปฏิบัติการ

(๒) งานบริการข้อมูลข่าวสาร

(๓) งานบริการประชาชน

แบบที่ ๒ รวมงานรับเรื่องร้องเรียนและบริการข้อมูลไว้ด้วยกัน เป็น

(๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และบริการข้อมูลข่าวสาร แบ่งเป็นฝ่ายรับเรื่อง และฝ่ายปฏิบัติการ

(๒) งานบริการประชาชน

แบบที่ ๓ เหมือนแบบ ๑ และ ๒ แต่แยกฝ่ายปฏิบัติการ ออกมาเป็น หน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหน่วยเฉพาะกิจ

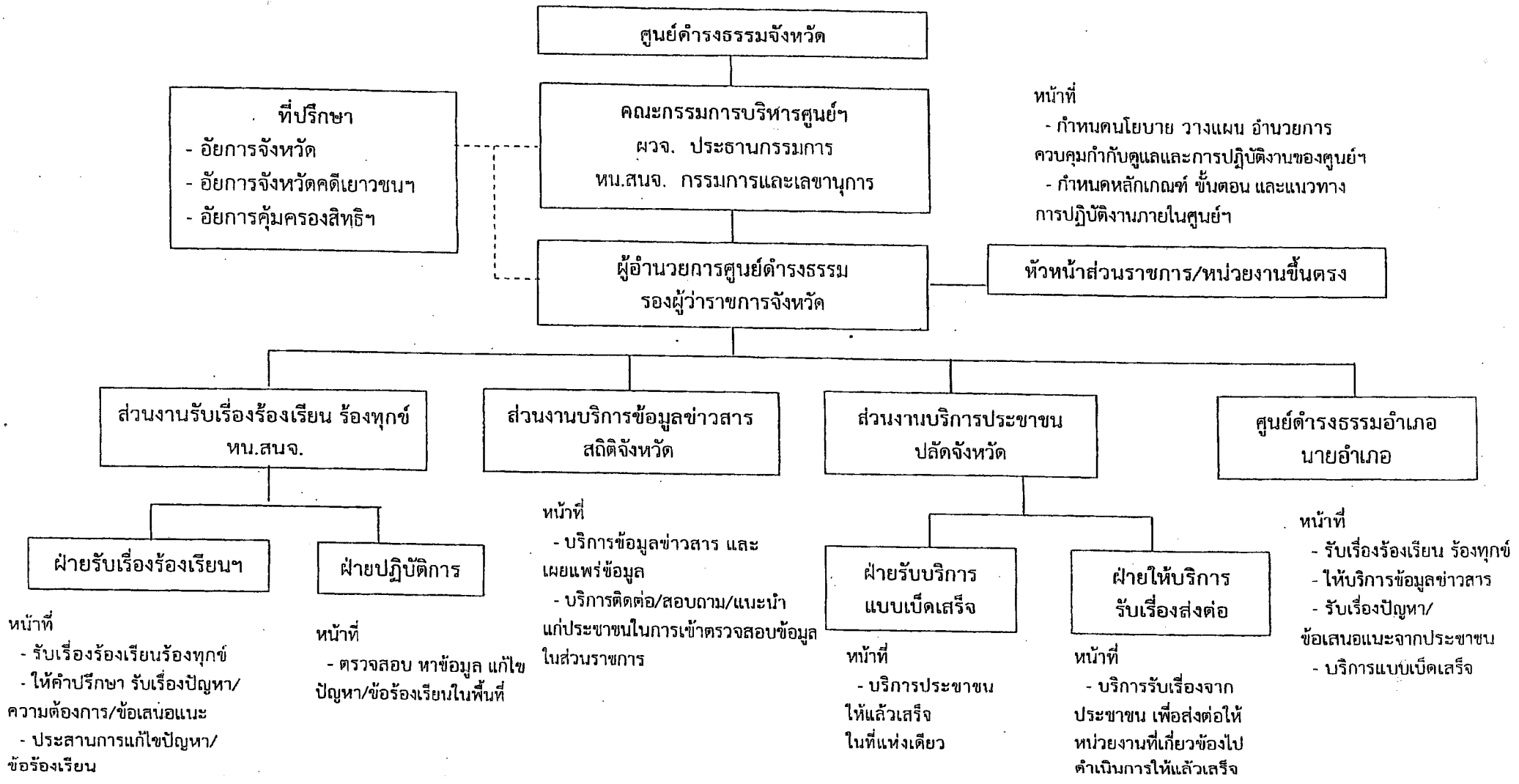
๘.งบประมาณดำเนินการ

๘.๑ ใช้งบประมาณปกติของส่วนราชการในจังหวัดเป็นลำดับ หากมีความจำเป็นอย่างยิ่งให้ขอการสนับสนุนจากส่วนกลาง โดยเสนอผ่านคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อขอให้สำนักงบประมาณพิจารณาสนับสนุน

๘.๒ กระทรวงมหาดไทย จะสนับสนุนงบประมาณให้จังหวัดตามสมควร

ร่างโดย
บุญธรรม เลิศสุขเกษม
รองผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก
๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ตัวอย่างโครงสร้างบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด



<u>หมายเหตุ</u> อาจพิจารณาปรับเพิ่มหน่วยเคลื่อนที่เร็วในภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้บริการแก้ไขปัญหาเดือดร้อน ของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว/ทันต่อสถานการณ์

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๐๒๐๕.๗/ว๒๒๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๖ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญประชุมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน

อ้างถึง ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นเพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ/ข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการกำกับดูแล และอำนวยการให้การบริหารของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม สามารถเชื่อมภารกิจงานบริการของหน่วยงานภาครัฐในการบริการประชาชนผ่านระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการนี้จึงขอให้ท่านโปรดมอบหมาย ผู้แทนหน่วยงานที่รับผิดชอบงานบริการประชาชน ร่วมการประชุม ในวันศุกร์ที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๑ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

ด่วนที่สุด โทรสารในราชการกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๑๑.๖/ว ๒๖๗๗ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๗

ถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึงหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๑.๖/ว๒๔๒๕ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ แจ้งผู้ว่าราชการจังหวัดเข้าร่วมการประชุมผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ในวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพ ฯ

เนื่องจากกระทรวงมหาดไทยกำหนดชักซ้อมแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและประชุมเชิงปฏิบัติการการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดในการประชุมดังกล่าว จึงขอส่งกำหนดการประชุมฉบับใหม่มาเพื่อทราบ ทั้งนี้ขอให้เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯ

อนึ่ง กระทรวงมหาดไทยได้จัดเสวนิทรรศการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยตามนโยบาย คสช. ในรอบ ๓ เดือน และจำลองการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดภายในงานดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายวินูลย์ สงวนพงศ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ มท ๐๒๑๑.๖/ฝ ๑

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงมหาดไทย

โปรดส่งข้อความข้างต้นนี้ไปยังจังหวัดทุกจังหวัดด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นายสฤษดิ์ วิชุรย์)
ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน สป.

การประชุมผู้บริหารของกระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัด
เพื่อขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)
วันศุกร์ที่ ๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
ณ ห้อง MAGIC ๓ ชั้น ๒ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ

****

เวลา ๐๘.๐๐ – ๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๐.๓๐ น.	การชี้แจง "กระบวนการขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางในภาพรวม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) ตามยุทธศาสตร์ที่ ๑ ส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในภาคการเกษตรและชนบท" โดยสำนักงาน กปร.
เวลา ๑๑.๐๐ – ๑๒.๓๐ น.	ซักซ้อมแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และประชุมเชิงปฏิบัติการการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดย สตร.สน.
เวลา ๑๒.๓๐ – ๑๓.๓๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๔.๓๐ น.	ตัวแทนภาคนำเสนอผลการประชุมเชิงปฏิบัติการฯ
เวลา ๑๔.๓๐ – ๑๕.๐๐ น.	การชี้แจง "โครงการรักษ์ราษฎร์ รักแผ่นดิน สืบสานแนวทางพระราชดำริเพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี
เวลา ๑๕.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.	การชี้แจง "แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๖๐) ในภาพรวม" โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ ๑. การแต่งกายชุดสุภาพ
๒. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ช่วงเช้า เวลา ๑๐.๓๐ น. บริการนอกห้องประชุม พร้อมปรับรูปแบบการจัดโต๊ะที่นั่ง
- ช่วงบ่าย เวลา ๑๔.๓๐ น. บริการในห้องประชุม
๓. กำหนดการสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ก.ย.๕๗ เวลา ๐๙.๐๐ น.

สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม

วันศุกร์ ที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗

ณ ห้อง MAGIC ๓ ชั้น ๒ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ

๑. โครงสร้างการบริหารงาน

ปัญหาโครงสร้างการบริหาร	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• ติดภาพลักษณ์ศูนย์ดำรงธรรมเดิม • ไม่มีโครงสร้างตามปกติ ทำให้ขาดบุคคลากร/ งบประมาณ • ความไม่ชัดเจนของประกาศฉบับ ๙๖ เช่น อำนาจหน้าที่และขอบเขตอำเภอของศูนย์ดำรงธรรม • ขาดฝ่ายประชาสัมพันธ์ • ขาดฝ่ายปฏิบัติการเชิงรุก	• กำหนดโครงสร้าง กลุ่มศูนย์ดำรงธรรมในสำนักงานจังหวัด • บทบาทควรเป็นหน่วยประสานงาน • ควรกำหนดให้มีโครงสร้างอัตรากำลังที่ชัดเจนมีคู่มือปฏิบัติงาน • ควรมีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น • มีชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว	• ให้มท. กำหนดโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมได้เองโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี • ขยายศูนย์ดำรงธรรมสู่ระดับอำเภอ • ควรมีระบบจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์ดำรงธรรม • ให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นศูนย์บูรณาการแก้ไขปัญหาประชาชน	• ทุกกระทรวงควรให้ความสำคัญเรื่องศูนย์ดำรงธรรม • ควรแบ่งโครงสร้างเป็น - ฝ่ายรับเรื่องและวิเคราะห์ดำเนินงาน - ฝ่ายบริการ - ฝ่ายเคลื่อนที่เร็ว - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ • ควรมีศูนย์ดำรงธรรมภาคเพื่อแก้ไขปัญหาเชื่อมโยงหลายจังหวัด • สามารถแปลงศูนย์ฯ เป็น war room ได้	• ภายในศูนย์ควรแบ่งเป็นฝ่าย - รับเรื่องราวร้องทุกข์ - บริการ - เคลื่อนที่เร็ว/ เฉพาะกิจ - ฝ่ายติดตามและประเมินผล มอบหม้าย - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ • จัดโครงสร้างอย่างเป็นระบบครบวงจร • การมีส่วนร่วมของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.บุคลากร

ปัญหาบุคลากร	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• บุคลากรไม่เพียงพอ • ขาดความรู้ทักษะในการไกล่เกลี่ย • ขาดเจ้าหน้าที่ธุรการ	• บูรณาการภาคเอกชนเข้ามาทำหน้าที่ • มีนิติกรประจำสำนักงาน	• ให้มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำระยะเร่งด่วน ระยะสั้น ระยะยาว • ให้ออก พระราชกฤษฎีกา จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานถาวร • ควรมีระบบความดีความชอบพิเศษ	• ต้องมีบุคลากรประจำ ๑๐-๑๒ คน ในฝ่ายต่างๆ • บุคลากรต้องมีอัธยาศัยดี มีใจรักบริการ	• เพิ่มอัตรากำลังให้แก่ศูนย์ฯ ระดับอำเภอ • เน้นคุณภาพบุคลากรมีความรู้หลากหลาย มีจิตรักบริการ • มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน

๓. สถานที่

ปัญหาสถานที่	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• บางจังหวัดมีสถานที่คับแคบ	• ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมให้ทันสมัย	• ควรจัดที่ตั้งศูนย์ฯ ในชั้น ๑ ของศาลากลาง	• ควรมีพื้นที่กว้างขวางสะดวกแก่การติดต่อ • ตั้งอยู่ที่ศาลากลาง • ควรมีหน่วยรับเรื่องแก้ไขพื้นที่ในระดับตำบล/หมู่บ้าน	• ให้มีจุดบริการได้หลายจุดไม่จำเป็นต้องอยู่ที่เดียว

๔. กระบวนการทำงาน

ปัญหากระบวนการทำงาน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• การปฏิบัติงานบางเรื่องยังไม่สามารถทำได้ในศูนย์บริการร่วม เช่น ที่ดิน ไฟฟ้า ประปา • กระทรวงอื่นไม่ทราบแนวปฏิบัติ ทำให้ขาดความร่วมมือ • ขาดระบบประสานงานระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด อำเภอและท้องถิ่น • บางเรื่องที่ร้องเรียนดำเนินการได้ล่าช้า	• ควรกำหนดให้มีคณะทำงานแต่ละชุดในภารกิจ ๔ เรื่อง • แบ่งกระบวนงานเป็น ๒ ลักษณะ –เบ็ดเสร็จและส่งต่อ • มีชุดเคลื่อนที่เร็วเพื่อรับเรื่องส่งต่อ • กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ๓-๕-๗ วัน • ควรเน้นให้ทุกกระทรวงเข้าใจเป้าหมายบทบาทศูนย์ดำรงธรรม • ควรมีระบบ IT สนับสนุน เช่น ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ • ควรให้มีบริการวันหยุดและหลังเวลาราชการ	• ควรมีคณะกรรมการกลั่นกรองรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ • ควรมีนิติกรประจำศูนย์ดำรงธรรม • ควรกำหนดกระบวนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมที่มีขอบเขตชัดเจน	• ฝ่ายรับเรื่องและวิเคราะห์การดำเนินงานควรแบ่งภารกิจเป็น ๑) Authority Linked หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ๒) Mission Linked หน่วยงานที่มีภารกิจในการแก้ไขปัญหา ๓) Area Linked การแบ่งโซนตามสภาพพื้นที่	• การรับเรื่อง – บริการ – ให้คำปรึกษา – ส่งต่อ – ติดตาม –รายงาน – ประชาสัมพันธ์ • กำหนดระยะเวลาดำเนินงานให้ชัดเจน • ช่องทางบริการแบ่งเป็นระบบ Manual และ ICT • มอบอำนาจให้รองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม • ประชาสัมพันธ์

๕. ระบบสื่อสารภายใน

ปัญหาระบบสื่อสารภายใน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• Call Center ๑๕๖๗ ตัดเข้าส่วนกลางไม่เข้าจังหวัด • Dtac / True ไม่สามารถโทร. ๑๕๖๗ ได้ แต่ AIS ยังเชื่อมโยงไม่ได้	• ประสานงาน TOT จัดหมายเลขโทรศัพท์ Call Center ๑๕๖๗ • ให้ส่วนกลางจัดทำระบบเชื่อมโยงข้อมูลส่วนกลาง – ส่วนราชการ – จังหวัด – อำเภอ • นำ Social Network มาใช้	• พัฒนาระบบ Service Link ของศูนย์ฯ กับหน่วยงานราชการ องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • เปิดตู้ ปณ.รับเรื่องราวร้องทุกข์ • จัดทำคำร้องที่เป็นมาตรฐานและเข้าใจง่าย • ควรยกเว้นค่าไฟฟ้าให้กับศูนย์ดำรงธรรม ยกระดับความเร็วของระบบสื่อสาร เช่น Internet ความเร็วสูง	• วางระบบสื่อสารระหว่างหน่วยงาน • ขอให้มีระบบ VDO Conference ระหว่างจังหวัดกับอำเภอ • ระบบสื่อสารผ่านข้อความ เช่น Line ,Social Network • ระบบสื่อสารกับชุดปฏิบัติการ • ระบบสื่อสารกับผู้ร้องหรือผู้ขอรับบริการ • ใช้ SMS แจ้งข้อความบริการและการดำเนินงาน	• ระบบการสื่อสารระหว่างจังหวัดกับส่วนราชการ • Dtac / True สามารถโทร.๑๕๖๗ ได้ • แต่ระบบ AIS ยังเชื่อมโยงไม่ได้

๖. การประชาสัมพันธ์

ปัญหาการประชาสัมพันธ์	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• ศูนย์ดำรงธรรม ไม่รู้จักในวงกว้าง • ประชาชนขาดความเข้าใจในภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม	• ส่วนกลางควรมีการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม • จังหวัดเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์ • ควรกำหนดชื่อศูนย์ดำรงธรรมเป็นภาษาอังกฤษ	• เน้นการประชาสัมพันธ์ผ่านรถเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service) เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอย่างเร่งด่วน รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม	• ประชาสัมพันธ์ผลงานการให้บริการ • ประชาสัมพันธ์เชิงรุก	• เน้นประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน • ใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เน้น : Social Media เช่น Face book, Line

๗. ระบบการจัดการแก้ไขปัญหา

ปัญหาระบบการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	ภาคกลาง
• เรื่องร้องเรียนบางเรื่องการแก้ไขปัญหาอำนาจอยู่ที่ส่วนกลาง ไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัด โดยเฉพาะราชการส่วนกลาง ที่อยู่ในพื้นที่ ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชา	• ให้ดำเนินการตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในเรื่องให้อำนาจผู้ว่าราชการจังหวัดในการบังคับบัญชาในพื้นที่ • ลดการทำงานทางธุรการไม่ต้องโต้ตอบหนังสือ โดยให้มีคณะกรรมการ ๑ ชุด ประชุมสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาทันทีให้ได้ข้อยุติ	• ให้จัดระบบการส่งต่อ (service link) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและระบบติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว • ให้จัดระบบหน่วยรถ Mobile Service เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างเร่งด่วน รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม	• มีระบบการบริหารจัดการภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานให้ครอบคลุมภารกิจต่าง ๆ ให้มากที่สุด	• ยึดพื้นที่เป็นหลัก/ อำเภอ • ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง • แก้ไข กฎหมาย/ระเบียบ • มอบอำนาจ/กระจายอำนาจด้านการบริการ • เพิ่มอัตรากำลังให้แก่อำเภอ

กฎหมายระหว่างประเทศเอกชน ในกฎหมายไทย และกฎหมายต่างประเทศ

ของ

กระทรวงยุติธรรม กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

การขับเคลื่อนของกระทรวงมหาดไทยในการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม สามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคในระยะต่อไป ได้ดังนี้

<u>ส่วนกลาง</u>

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑. นโยบายของผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงมหาดไทยต้องขับเคลื่อนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางและสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	โดยดำเนินการดังนี้ ๑.๑ ต้องดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางเป็นศูนย์ที่ถาวร และมีศักยภาพ โดยการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมต่องานบริการจากศูนย์บริการร่วมกระทรวง/หน่วยงานต่างๆในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก และรวดเร็ว ในการเข้าถึงงานบริการได้อย่างแท้จริง ๑.๒ กระทรวงมหาดไทยต้องหามาตรการในการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการสนับสนุนการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ๑.๓ ผู้บริหารระดับกระทรวงและกรมที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดนโยบายร่วมกันและดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปด้วยกัน สั่งการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งหน่วยงานเจ้าภาพหลัก และหน่วยงานรองที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินงาน	- ศูนย์เทคโนฯ มท. - สนผ.สป. - สป.มท. และกรมในสังกัด

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๑.๔ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น นโยบายสำคัญของรัฐบาลและของกระทรวงมหาดไทย โดยเป็นหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะการบูรณาการการทำงานให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา และพึงพอใจในการทำงานของภาครัฐ	- สป.มท. และกรมในสังกัด มท.
๒. การบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม เนื่องจากผู้นำประเทศ และประชาชนมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพราะเป็นศูนย์รวมของการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น แม้กระทรวงมหาดไทยจะเป็นเจ้าภาพหลักในการบริหารจัดการ แต่ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญ คือ การได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน	๒.๑ มีคำสั่งแต่งตั้งให้หน่วยงานของทุกกระทรวงเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการ ในส่วนกลาง โดยการแต่งตั้งอาศัยอำนาจตาม ข้อ ๖ แห่งประกาศ คสช.ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่กำหนดให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับและอำนวยการให้การบริหารงานของ ศูนย์ดำรง ธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และควรเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านกฎหมาย เข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ เนื่องจากเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกัน มิใช่เป็นภารกิจของกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง	-สตร.สป.มท.

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๒.๒ ส่วนกลางต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของ คสช. มิใช่เป็นงานประจำหรือภารกิจเฉพาะของกระทรวงมหาดไทย และควรดำเนินการให้คณะกรรมการของศูนย์มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อให้การสั่งการในการดำเนินงานและการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น โดยอาจจัดให้มีการประชุมใหญ่ผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์อย่างเต็มศักยภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจในงานบริการ	-สตร.สป.มท
	๒.๓ ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรเป็นผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่ควรจะมีตำแหน่งต่ำกว่า) เพราะจะเป็นศูนย์รวมใจการทำงานในระดับจังหวัด และเหมาะสมกับภารกิจที่ผู้นำประเทศให้ความสำคัญ ส่วนกลางจึงควรสั่งการให้มีการปรับปรุงโครงสร้าง/คำสั่งที่เกี่ยวข้องให้เหมาะสม	-สตร.สป.มท.
	๒.๔ คณะกรรมการอำนวยการของส่วนกลาง ต้องมีการวางระบบการทำงานในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ชัดเจน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร งานบริการ บุคลากร ฯลฯ จึงควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมที่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน โดยควรออกแบบเนื้อหาหรือประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ	-สตร.สป.มท.

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๒.๕ กระทรวงมหาดไทย ควรมีการจัดทำเครื่องหมาย เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ สำหรับนำไปใช้ในการประชาสัมพันธ์ หรือสื่อสารให้กับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนได้รับทราบ	- สน.สป.มท.
	๒.๖ ส่วนกลางควรให้การสนับสนุนงบประมาณนอกจากการใช้งบประมาณปกติของจังหวัด โดยในอนาคตควรจัดตั้งงบประมาณและจัดสรรให้จังหวัดในการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเป็นการเฉพาะ	- สนผ.สป.มท.

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๒.๗ ส่วนกลางสนับสนุนให้มีการดำเนินการขยายผลศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอและท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีข้อสั่งการที่ชัดเจนไปยังจังหวัด	-สตร.สป.มท.
	๒.๘ ส่วนกลางจัดให้มีโควตาการให้ความดี ความชอบ เป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ ผู้มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เช่นเดียวกับศูนย์แก้ไขปัญหายาเสพติด	- กจ.สป.มท.
	๒.๙ กรมโยธาธิการและผังเมืองช่วยเหลือในการปรับปรุงผังสำนักงานและเขียนแบบตกแต่งศูนย์ดำรงธรรมให้มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยพร้อมให้บริการ และมีความคล่องตัวในการให้บริการแบบ One Stop Service ที่มีรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ โดยมุ่งเน้นภาพลักษณ์ที่ดี แต่ประหยัดงบประมาณ	-กรมโยธาธิการและผังเมือง

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓. การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม	๓.๑ กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจน เนื่องจากตามประกาศ คสช.ที่ ๙๖/๒๕๕๗ กำหนดให้ดำเนินการเป็น ๒ ระยะ **ระยะแรก** ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม **ระยะที่สอง** ในกรณีที่จำเป็น จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาตามนโยบายของรัฐบาล การป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและ การค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการตามกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้จังหวัดสามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนได้ชัดเจน และสามารถจัดบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการติดตามและประเมินผลเป็นห้วงระยะเวลาการทำงาน	- สตร.สป.มท.

ส่วนภูมิภาค

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๑. ด้านการบริหารงาน	๑.๑ โครงสร้างศูนย์ควรมีที่ปรึกษาด้านกฎหมายของศูนย์ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น ๑.๒ ควรพิจารณาเชิญภาคประชาชนหรือภาคเอกชน เช่น ที่ปรึกษาผู้ตรวจราชการภาคประชาชน หรือ ปราชญ์ชาวบ้าน เข้ามาเป็นที่ปรึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเติมเนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้หลากหลายมีประสบการณ์ และที่เป็นเคารพนับถือของประชาชน ๑.๓ ให้ความสำคัญกับการควบคุม กำกับการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ๑.๔ การทำงานของจังหวัดควรมีหลักการที่ชัดเจน เช่น หลักธรรมาภิบาล หลักความพึงพอใจของประชาชน หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งเน้น ให้ปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนได้รับการแก้ไขช่วยเหลือให้แล้วเสร็จ และยุติในพื้นที่	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๒. ด้านการบูรณาการการทำงาน	๑.๕ ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการ กรอบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน ๑.๖ ควรมีการตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้เป็นการเฉพาะ ๒.๑ สร้างเครือข่ายการทำงาน โดยจังหวัดและอำเภอออกคำสั่งที่ชัดเจนในการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และมีช่องทางการสื่อสาร/ทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานที่สะดวกและรวดเร็ว ๒.๒ ควรให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและชุดปฏิบัติการตำบลเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการทำงานเชิงรุก ๒.๓ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างยั่งยืน ต้องทำให้หมู่บ้านเข้มแข็ง โดยต้องส่งเสริม สนับสนุนให้คณะกรรมการหมู่บ้านนำปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่และทำแผนหมู่บ้านเพื่อให้แก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๒.๔ การทำงานแบบบูรณาการควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารโดยมีผู้รับผิดชอบในระดับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ของแต่ละหน่วยงาน สลับหมุนเวียนกันเพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลอำนวยการการทำงานในแต่ละวัน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ เจ้าหน้าที่หมุนเวียนในการรับผิดชอบการให้บริการ ๒.๕ จัดระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมต่อกับงานบริการประจำของหน่วยงานต่างๆ โดยมีเงื่อนไขระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ๒.๖ จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจในทุกภารกิจงาน และระบบการเชื่อมต่องาน ๒.๗ จัดระบบเชื่อมต่อข้อมูลการให้บริการทางระบบอิเล็คทรอนิกส์ ระหว่างศูนย์กับหน่วยงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่องการบริการที่มีประสิทธิภาพโดยหากมีปัญหาใดเกินอำนาจของ คณะกรรมการหมู่บ้านให้ส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัด ตามลำดับ	

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๓. ด้านการอำนวยความเป็นธรรม	๓.๑ ควรพิจารณาเชิญหน่วยงานความมั่นคง เช่น ทหาร (กอ.รมน) ให้เข้ามามีส่วนร่วมในภารกิจการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมเนื่องจากเป็นที่ยอมรับและเชื่อมั่นของประชาชน ๓.๒ ควรมีการตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในระดับจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม ๓.๓ ควรสร้างระบบเครือข่ายระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น มูลนิธิ องค์กรให้ความช่วยเหลือต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นกลไกในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้ยุติโดยเร็ว	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๔. ด้านการบริการประชาชน	๔.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบางแห่งยังมีที่ตั้งไม่เหมาะสมในการให้บริการ จึงควรพิจารณาปรับปรุงสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม ไม่ให้คับแคบ รวมศูนย์ในการบริการไว้ที่เดียวกัน และศูนย์ควรตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ ของอาคารเพื่อความสะดวกในการเข้ารับบริการของประชาชนทั่วไป ซึ่งรวมถึงผู้พิการด้วย เช่น มีที่ตั้ง ณ ศาลากลางจังหวัด เป็นต้น ๔.๒ การจัดแบ่งโครงสร้างการบริการภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรจัดแบ่งพื้นที่ (Zoning) แยกแต่ละงาน/ฝ่ายและติดป้ายบอกทางให้ชัดเจน เช่น งานรับเรื่องร้องเรียน เชิญด้านซ้าย งานให้คำปรึกษา เชิญด้านขวา เป็นต้น ๔.๓ เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการควรจัดทำ Flowchart แสดงขั้นตอนการเลื่อนไหลของงานแต่ละเรื่องตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ควรกำหนดมาตรฐานเวลาในการดำเนินงาน/การให้บริการในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เช่น เป็นนาที ชั่วโมง หรือวัน ตามข้อเท็จจริง ๔.๔ ด้านดำเนินงานที่ต่อเนื่อง ควรมีระบบในการแจ้งผลความคืบหน้าของงานที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการหลายวัน เนื่องจากเงื่อนไขเวลาของกฎ ระเบียบ หรือมีการประสานงานกับหลายหน่วยงาน ฯลฯ ให้ประชาชนได้รับทราบเป็นระยะ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๔.๕ ควรเร่งรัดการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้แล้วเสร็จโดยเร่งด่วนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ๔.๖ ควรนำหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม ๔.๗ ด้านการติดตามประเมินผล - ควรมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนางานศูนย์ดำรงธรรม ๔.๘ ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรจัดสร้างกลุ่มไลน์ (LINE) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างศูนย์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อ ประโยชน์ในการส่งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการล่วงหน้า การติดตามและแจ้งผลความก้าวหน้า และการแจ้งยุติเรื่อง เป็นต้น	

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
	๔.๙ ด้านการเพิ่มช่องทางและประสิทธิภาพการให้บริการ งานบริการหรืองานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดที่สามารถว่าจ้างหรือฝากภาคเอกชนรับหรือดำเนินการแทนได้ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยในพื้นที่ซึ่งห่างไกลศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ก็ควรพิจารณาดำเนินการ เช่น การฝากงานรับเรื่องร้องเรียนด้านสาธารณูปโภค น้ำไม่ไหล ไฟดับ ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการไว้กับเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ ซึ่งมีผู้รับบริการและสามารถให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นการดำเนินการเชิงรุก ที่ช่วยลดภาระการเดินทางและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน ๔.๑๐ ในระยะเร่งด่วน ควรทำความเข้าใจให้ประชาชนได้ทราบถึงความตั้งใจของ คสช. /รัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ทั่วถึง เรียบร้อย ในทุกช่องทางที่สามารถดำเนินการได้ ในระยะต่อไป ควรมีการจัดสถานที่และเปิดบริการอย่างถาวร โดยจัดเจ้าหน้าที่จากหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาร่วมบริการให้ครบถ้วน สมบูรณ์ รวมทั้งการบริหาร หรืออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่จังหวัด รวมถึงการขยายผลลงสู่ระดับอำเภอ และท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป ๔.๑๑ ให้มีข้อมูลและอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่หลักและภารกิจของศูนย์ ให้เป็นลักษณะ Automatic Office และให้มีการจัดทำบัญชีลงทะเบียนการปฏิบัติราชการเจ้าหน้าที่ของศูนย์เพื่อใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติราชการไว้ด้วย	

ประเด็น	รายละเอียดการดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
๕.ด้านการให้บริการคำปรึกษา	ควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาให้มีความรู้หลากหลาย สามารถให้คำปรึกษากับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการได้ทุกเรื่องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งต่างจากปัจจุบันที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่สามารถให้คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการได้ครบทุกด้าน	
๖.ด้านการประชาสัมพันธ์	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้แพร่หลายครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางรายการวิทยุข่าว, รายการวิทยุผู้ว่ามาแล้ว, ทางสวท., รายการวิทยุที่มีเรตติ้งผู้รับฟังสูง, ป้ายไวนิล, คัตเอาท์, การเดินทางมายื่นด้วยตนเอง, โทรศัพท์, จดหมาย/ไปรษณีย์, เว็บไซต์, และตู้รับฟังความเห็น โดยควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านรายการเสียงตามสายหมู่บ้าน หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านและอื่นๆ ตามที่เห็นพิจารณาเห็นสมควร	

ศูนย์ดำรงธรรมที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่น

จังหวัด	จุดเด่น	การดำเนินงาน	หมายเหตุ
พระนครศรีอยุธยา	การใช้ระบบสื่อสารทางไกล (VDO Conference) ในการปฏิบัติงาน	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำระบบสื่อสารทางไกล (VDO Conference) มาใช้ในการดำเนินงานระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ กับ ตำรวจภูธรจังหวัดฯ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฯ ทำให้การแก้ไขปัญหา สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	
พิษณุโลก	บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วม (สาขา) ในห้างสรรพสินค้า เพื่อให้บริการประชาชนด้านต่างๆ เช่น ทะเบียนและบัตร บริการข้อมูล ฯลฯ	
แพร่	การสร้างระบบติดตามการดำเนินงาน	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินงานทุกวัน และให้ส่วนราชการอื่นรายงานทุกวันพุธ ผ่านอีเมลหรือระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์	
ยโสธร	ศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จังหวัดยโสธร มีการขยายผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมลงสู่อำเภอและท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักการทำงานแบบบูรณาการ	
ลพบุรี	การสื่อสารโดยใช้ Social Media	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี มีการนำระบบการสื่อสารสมัยใหม่ (Social Media) มาใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
สมุทรสงคราม	การแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสงคราม มีผลการดำเนินงานดีเด่นในเรื่องการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยใช้การเจรจาในเบื้องต้นกับเจ้าหนี้และลูกหนี้ เพื่อเชิญมาให้ลูกหนี้มีโอกาสเจรจาต่อรองหนี้กับเจ้าหนี้ต่อหน้าตัวแทนจากฝ่ายปกครอง ฝ่ายทหาร เจ้าพนักงานตำรวจ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ ซึ่งการเจรจาประนอมหนี้ต่อหน้าตัวแทนฝ่ายต่างๆ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผู้ร้องจะไม่ได้รับอันตรายใดๆ	

จังหวัด	จุดเด่น	การดำเนินงาน	หมายเหตุ
สิงห์บุรี	หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ใช้หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาตลาดนัดกีดขวางทางเข้าออกหมู่บ้าน การแก้ไขปัญหาวินรถตู้	
ขอนแก่น	การสร้างเครือข่าย	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น มีการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ เช่น การรับแจ้งเบาะแสยาเสพติด มีการขยายผลและจับกุมผู้กระทำผิดได้อย่างรวดเร็ว การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่ โดยการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็ว และประชาชนมีความพึงพอใจ	

ศูนย์ดำรงธรรม

๑. ความเป็นมา

เดิมกระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดอยู่แล้วตั้งแต่ปี พ.ศ ๒๕๔๓ มีภารกิจหลัก คือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ซึ่งโทรเข้ามายังส่วนกลางกระทรวงมหาดไทย ยกเว้น ๓ จังหวัดชายแดนภาคใต้ จะโทรเข้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เนื่องจากมีปัญหาการสื่อสารทางภาษา สำหรับในระดับอำเภอ กรมการปกครอง ได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอ มีภารกิจในทำนองเดียวกัน

ต่อมาเมื่อ คสช. ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น มีภารกิจ ตามประกาศ คสช. ข้อ ๑ กล่าวคือ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่น ตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานจังหวัดให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพประชาชนได้รับความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คสช. จะได้รับทราบ ความทุกข์สุขของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือได้แก้ไขความคับข้องใจ ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

สนพ.3145
คอ.14ตอน37
14มิ.ย.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8684
วันที่ 14 ต.ค. 2557 เวลา 9.0๐

ด่วนที่สุด
ที่ กห ๐๑๐๐/๖๒๕๐

กระทรวงกลาโหม
ถนนสนามไชย เขตพระนคร
กรุงเทพ ฯ ๑๐๒๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา เพิ่มเติม
เรื่องที่ ๒๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/วล ๑๘๖๑๔
ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

14 ต.ค. 2557
จัดเข้าวาระ.....

ตามหนังสืออ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงกลาโหมเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงกลาโหมพิจารณาแล้ว การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่จะจัดตั้งศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และให้การบริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นชอบตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อกรุณาพิจารณาเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก ประวิตร

(ประวิตร วงษ์สุวรรณ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม

สำนักงานรัฐมนตรี
โทร.๐ ๒๒๒๓ ๔๒๖๒
โทรสาร ๐ ๒๒๒๓ ๔๒๖๒

ด่วนที่สุด
ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๔๑๕๗

สพท.3/14-3
ฉ.14๓๓๒
14-25

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8695
วันที่ 14 ต.ค. 2557 เวลา 9.20

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๒๐ หมู่ ๓ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

จัดเข้าวาระ 14 ต.ค. 2557

๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา เพิ่มเติม
เรื่องที่ ๒.๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล)๑๘๖๑๔ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีโดยด่วน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพิจารณาแล้วขอเรียนว่า การดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC 1111) ซึ่งอยู่ในความดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมได้โดยการให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการบริการ รวมถึงการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานภาครัฐทั้ง ๒๐ กระทรวง ๑๐ ส่วนราชการที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง และ ๓ หน่วยงานอิสระ แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๑๑ ซึ่งมีพนักงานรับสายจำนวน ๑๕๔ จุดให้บริการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทางโทรสาร หมายเลข ๑๑๑๑ ทางเว็บไซต์ www.gcc.go.th และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Contact_1111@gcc.go.th รวมทั้งทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ twitter, Facebook, Instagram และเว็บไซต์ Pantip.com ทั้งนี้ ถือเป็นการแบ่งเบาภาระของศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการข้อมูลทั่วไปแก่ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายพรชัย รุจิประภา)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักบริหารกลาง
โทรศัพท์ ๐-๒๑๔๑-๖๗๔๔
โทรสาร ๐-๒๑๔๓-๘๐๔๖

สพว 3/14.4

คจ/14ตอน๒

14.45น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8696
วันที่ 14 ต.ค. 2557 เวลา 9.05

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๕๖๔๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

14 ต.ค. 2557
จัดเข้าวาระ.....

๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา เพิ่มเติม
เรื่องที่ ๒๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๘๖๑๔ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีกระทรวงมหาดไทยขอรับการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอข้อเท็จจริงและความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้บูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับส่วนราชการระดับกระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ รวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางและจังหวัด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โดยมีกลไกในการดำเนินการ ดังนี้

๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาระบบสารสนเทศในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ให้เป็นระบบกลางสำหรับทุกหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ใช้ระบบร่วมกันในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการประสานงานผ่านทางระบบฯ จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินการได้ในทันที นอกจากนี้ระบบดังกล่าวยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งปัจจุบันมีส่วนราชการที่ร่วมใช้งานระบบฯ และเป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) จำนวน ๓๑๕ หน่วยงาน (หน่วยงานละ ๔ คน ในระดับผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และผู้ปฏิบัติงาน) ครบทุกกระทรวง กรม จังหวัด และองค์กรอิสระ ซึ่งรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ทั้งในส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัดด้วย

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เชื่อมโยงการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยหากมีเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องผ่านทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหากับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนั้นๆ ส่วนกรณีที่ประชาชนได้ไปยื่นเรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหากแต่เป็นเรื่องที่เกินอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่จะขับเคลื่อนผลักดันการแก้ไขปัญหาได้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดก็จะส่งเรื่องให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาดำเนินการต่อไป (ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศดำเนินการรวม ๑๘,๗๔๗ เรื่อง ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นที่ยุติ จำนวน ๑๕,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๗ และอยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๓,๔๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๓)

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและนโยบายของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้เชิญเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

/อย่างไร...

อย่างไรก็ดี โดยที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ซึ่งผู้ร้องต่างมีความคาดหวังสูงต่อผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หากแต่การดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นๆ เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวย่อมส่งผลต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลโดยรวม ในการนี้จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีให้กำชับทุกส่วนราชการให้ความสำคัญและเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร.๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๓ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘
ผู้ประสานงาน – นางกุลธิดา มาแจ้ง

สผว. 3142

กอ. 14.3.3

14.25

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ 8693
วันที่ 14 ต.ค. 2557 เวลา 9.05

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๗๐๖/๑๔

สำนักงบประมาณ
ถนนพระรามที่ ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ความเห็นประกอบเรื่องเพื่อ พิจารณา เพิ่มเติม
เรื่องที่ ๑๓.๒

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว(ล) ๑๘๖๑๔
ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

จัดเข้าวาระ 14 ต.ค. 2557

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีขอให้สำนักงบประมาณเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี กรณีกระทรวงมหาดไทยได้เสนอ เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

๑. ขอความร่วมมือทุกกระทรวงได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัด ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัดให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามความเหมาะสมและจำเป็น

๒. ขอความร่วมมือทุกกระทรวง ได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดสนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูลกฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อ เจ้าหน้าที่พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงบประมาณพิจารณาแล้วขอเรียนว่า ศูนย์ดำรงธรรมเป็นการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วนของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานและการบูรณาการร่วมกันระหว่างส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงเห็นสมควรที่คณะรัฐมนตรีจะพิจารณาอนุมัติหลักการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ที่ประชาชนควรทราบ เช่น ข้อมูล กฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ตลอดจนการประสานงานการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ

/สำหรับ...

สำหรับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ นั้น เห็นควรให้กระทรวงมหาดไทยใช้จ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี รายการที่หมดความจำเป็นหรือรายการที่มีเงินเหลือจ่ายไปดำเนินการในโอกาสแรกก่อน โดยให้กระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินให้ชัดเจน แล้วขอทำความตกลงในรายละเอียดกับสำนักงบประมาณ หากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอ ก็ให้ปรับแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไปดำเนินการ ส่วนค่าใช้จ่ายในปีต่อ ๆ ไป เห็นควรให้กระทรวงมหาดไทยเสนอขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามความจำเป็นและเหมาะสมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมศักดิ์ โชติรัตนะศิริ)
ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ

สำนักจัดทำงบประมาณด้านความมั่นคง ๑
โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๙๐๒๗ - ๘ ต่อ ๓๖๐๖
โทรสาร ๐ ๒๒๗๓ ๙๙๓๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส12821
รับที่ : ธ8565/57
วันที่ : 13 ต.ค. 57 เวลา: 14:40

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๑๑๑๒/๔๒๔

สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
๙๖๒ ถนนกรุงเกษม กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

สศพต.รับที่ 314.1
วันที่ 13 ต.ค. 2557
เวลา 15-06

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ความเห็นประกอบเรื่องเสนอ พิจารณา เพิ่มเติม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร๐๕๐๕/ว(ล)๑๘๖๑๔ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ขอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพิจารณาเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเรื่องการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พิจารณาแล้วมีความเห็นดังนี้

๑. เห็นควรให้ทุกกระทรวงสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามข้อเสนอของกระทรวงมหาดไทย เนื่องจากการดำเนินงานของศูนย์ดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เรื่อง การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และเป็นช่องทางหนึ่งที่จะขับเคลื่อนนโยบายให้เป็นรูปธรรมซึ่งต้องอาศัยการสนับสนุนและการบูรณาการจากส่วนราชการจึงจะสัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. อย่างไรก็ตาม กระทรวงมหาดไทยควรให้ความสำคัญในเรื่องการวางระบบการทำงานให้เชื่อมโยงและบูรณาการกันในทุกระดับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)
เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

กลุ่มงานประสานนโยบายการกระจายอำนาจและความมั่นคง
โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๒๘๗๙ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๖๓๑
E-mail: venus@nesdb.go.th