



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

รหัสเรื่อง : ส12821 สพค

รับที่ : ๘8280/57 ๒ ก.

วันที่ : 03 ต.ค. 57 เวลา : 14:20

ฉบับที่ ๑๐๘๗/๑๔.๕๖๖
กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษะ ๑๐๒๐๐

ที่ มท ๐๒๐๕.๒/ ๕๑๐๖

๒๗ กันยายน ๒๕๕๗

สพค.รับที่ 314
วันที่ 3 ต.ค. 2557
เวลา 14.20

เรื่อง การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีเห็นชอบให้เสนอคณะรัฐมนตรี

๒. คำชี้แจงเรื่องที่เสนอคณะรัฐมนตรี

ด้วยกระทรวงมหาดไทยขอเสนอเรื่องการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มาเพื่อ
คณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอ
เรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ รวมทั้งเป็นไปตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (พล.อ. ประวิตร
วงศ์สุวรรณ) กำกับการบริหารราชการกระทรวงมหาดไทย ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรี
ด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

กระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดอยู่แล้ว
ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๓ มีภารกิจหลัก คือ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชน โดยมีช่องทางการร้องเรียนทางไปรษณีย์ มาด้วยตนเอง และโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

๑.๑ ความเป็นมาของเรื่องที่จะเสนอ กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้ง
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น โดยมีภารกิจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘
กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหา
ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราช
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลาง
จังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม
มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางที่รัฐบาล/คณะรักษาความสงบแห่งชาติ จะได้รับทราบความทุกข์สุขของประชาชน
และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ได้รับฟังข้อเสนอแนะหรือแก้ไขความคับข้องใจของประชาชนได้อย่าง
มีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

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

๑.๓ ผลการดำเนินการที่ผ่านมา

ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ณ ศาลาว่าการกระทรวงมหาดไทย และ
ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ครบ ๗๖ จังหวัด และ
ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ครบ ๘๗๘ อำเภอ และได้ขยายผลไปยังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นบางแห่งแล้ว ซึ่งมีงาน
ให้บริการประชาชน 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 แยกตามประเภทการให้บริการ ร้องเรียนร้องทุกข์ 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. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๓. ความเร่งด่วนของเรื่อง

๓.๑ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งเป็นเนื้องานหลักของศูนย์ดำรงธรรม เป็นเรื่องเร่งด่วนที่รัฐบาลให้ความสำคัญ

๓.๒ ผลสัมฤทธิ์ของงานต้องบูรณาการการทำงานจากทุกภาคส่วนจึงจะเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องขอความร่วมมือจากทุกกระทรวง/หน่วยงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๔. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

๔.๑ สาระสำคัญ/ข้อเท็จจริงการดำเนินงาน

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

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 การกิจการดำเนินการตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล การกิจการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน การกิจการให้บริการประชาชนเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ การกิจการอำนวยการ 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 และกรุงเทพมหานคร เข้าร่วมประชุมในวันที่ 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 กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ตรวจราชการกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ออกตรวจนิเทศติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด คนละ ๑ จังหวัด เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและตรวจแนะนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระหว่างวันที่ ๑๙ - ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๗ ซึ่งผลการตรวจนิเทศติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัดปรากฏว่า มีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่มีผลการดำเนินงานดีเด่น ดังนี้

จังหวัดแพร่ มีจุดเด่นในการสร้างระบบติดตาม โดยได้กำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอรายงานผลการดำเนินงานทุกวัน และให้ส่วนราชการอื่นรายงานทุกวันพุธ ผ่านอีเมลหรือระบบสารบัญชอิเล็กทรอนิกส์

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 มีการขยายผลและจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว การเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในพื้นที่ในปัญหาการย้ายสถานที่ขุดยี้ดเยื้อมายาวนาน โดยการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาในเวลาอันรวดเร็วและประชาชนมีความพึงพอใจ

จังหวัดยโสธร มีจุดเด่นเรื่องจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการขยายผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมลงสู่อำเภอและท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม โดยยึดหลักการทำงานแบบบูรณาการทุกภาคส่วน

จังหวัดลพบุรี มีจุดเด่นเรื่องการใช้ Social Media โดยมีการนำระบบการสื่อสารสมัยใหม่ (Social Media) มาใช้ในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จังหวัดสมุทรสงคราม มีจุดเด่นเรื่องการใช้ปัญหาหนี้สินนอกระบบโดยใช้การเจรจาในเบื้องต้นกับเจ้าหนี้และลูกหนี้

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 การแก้ไขปัญหาเรื่องมลพิษจากกากเปียก ทำให้เกิดน้ำเสีย ได้เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องหารือในพื้นที่ ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ไม่ต้องเดินทางไปร้องเรียนที่จังหวัด

/๔.๑.๘ ในวันพุธ...

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

๔.๑.๙ เพื่อเป็นการระดมสมองแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแลกเปลี่ยนเรียนรู้การ ดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๗ กระทรวงมหาดไทยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับสูงและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัดเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอย่างมี ประสิทธิภาพ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ ถนนวิภาวดี กทม. ซึ่งกระทรวงมหาดไทยจะนำข้อมูลจากการสัมมนาไป ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๔.๑.๑๐ ระหว่างวันที่ ๙ - ๑๐ กันยายน ๒๕๕๗ แม่ทัพภาคที่ ๑ และคณะได้ออก ตรวจติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เช่น จังหวัดกาญจนบุรี ลพบุรี ชลบุรี เป็นต้น

๔.๑.๑๑ จากการตรวจติดตามประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และ การสัมมนาผู้ว่าราชการจังหวัด พบว่ามีประเด็นปัญหาต่างๆ หลายประการ ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการ ดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนี้

๑) ส่วนกลางมี ๓ ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ด้านนโยบาย มีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

(๑) ต้องดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางเป็นศูนย์ที่ถาวร และมี ศักยภาพ โดยการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมต่องานบริการจากศูนย์บริการร่วม กระทรวง/หน่วยงานต่างๆในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก และรวดเร็ว ในการเข้าถึงงานบริการได้อย่างแท้จริง

(๒) กระทรวงมหาดไทยต้องหามาตรการในการจัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอในการสนับสนุนการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(๓) ผู้บริหารระดับกระทรวงและกรมที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดนโยบาย ร่วมกันและดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานไปด้วยกัน สั่งการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งหน่วยงาน เจ้าภาพหลัก และหน่วยงานรองที่จะให้การสนับสนุนการดำเนินงาน

(๔) ให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็น นโยบายสำคัญของรัฐบาลและของ กระทรวงมหาดไทยโดยเป็นหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในลักษณะการ บูรณาการการทำงานให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธา และพึงพอใจในการทำงานของภาครัฐ

ประเด็นที่ ๒ ด้านการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) มีคำสั่งแต่งตั้งให้หน่วยงานของทุกกระทรวงเข้าร่วมเป็น คณะกรรมการอำนวยการ ในส่วนกลาง โดยการแต่งตั้งอาศัยอำนาจตาม ข้อ ๖ แห่งประกาศคณะรักษาความ สงบแห่งชาติ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่กำหนดให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ กำกับและอำนวยการให้การบริหารงานของ ศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่าง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และควรเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านกฎหมาย เข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ เนื่องจากเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกัน มิใช่เป็นภารกิจของกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง

(๒) ส่วนกลางต้องสร้างความเข้าใจให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด โดยให้ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ 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) ส่วนกลางจัดให้มีโครงการให้ความดี ความชอบ เป็นกรณีพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ ผู้มาปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เช่นเดียวกับศูนย์แก้ไขปัญหายาเสพติด

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

ประเด็นที่ ๓ ด้านการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม

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

ระยะแรก ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม

/ระยะที่สอง...

ระยะที่สอง ในกรณีที่เป็น จำเป็น จะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ ศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปรามการตัดไม้ ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและ การค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือ ช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการตามกฎหมาย ทั้งนี้ เพื่อให้จังหวัด สามารถดำเนินการตามแต่ละขั้นตอนได้ชัดเจน และสามารถจัดบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการ ติดตามและประเมินผลเป็นหัวระยะเวลาการทำงาน

๒) ส่วนภูมิภาค มี ๖ ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ด้านการบริหารงาน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) โครงสร้างศูนย์ควรมีที่ปรึกษาด้านกฎหมายของศูนย์ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และท้องถิ่น

(๒) ควรพิจารณาเชิญภาคประชาชนหรือภาคเอกชน เช่น ที่ปรึกษาผู้ตรวจ ราชการภาคประชาชน หรือปราชญ์ชาวบ้าน เข้ามาเป็นที่ปรึกษาการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเพิ่มเติม เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้หลากหลายมีประสบการณ์ และที่เป็นคนสนิทของประชาชน

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

(๔) การทำงานของจังหวัดควรมีหลักการที่ชัดเจน เช่น หลักธรรมาภิบาล หลักความพึงพอใจของประชาชน หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งเน้นให้ปัญหาความเดือดร้อนและ ความต้องการของประชาชนได้รับการแก้ไขช่วยเหลือให้แล้วเสร็จ และยุติในพื้นที่

(๕) ควรมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมทั้งกระบวนการและขั้นตอนของ การดำเนินการ กรอบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน

(๖) ควรมีการตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินงานของศูนย์ไว้เป็นการเฉพาะ

ประเด็นที่ ๒ ด้านการบูรณาการการทำงาน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) สร้างเครือข่ายการทำงาน โดยจังหวัดและอำเภอออกคำสั่งที่ชัดเจน ในการมอบหมายภารกิจให้กับหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และมีช่องทางการสื่อสาร/ทำงานร่วมกันของ เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานที่สะดวกและรวดเร็ว

(๒) ควรให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและชุดปฏิบัติการตำบล เป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และเป็นหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการทำงานเชิงรุก

(๓) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างยั่งยืน ต้องทำให้ หมู่บ้านเข้มแข็ง โดยต้องส่งเสริมสนับสนุนให้คณะกรรมการหมู่บ้านนำปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และทำแผนหมู่บ้านเพื่อให้แก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) การทำงานแบบบูรณาการควรมีการจัดโครงสร้างการบริหาร โดยมี ผู้รับผิดชอบในระดับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ของแต่ละหน่วยงาน สลับหมุนเวียนกัน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแล อำนาจการการทำงานในแต่ละวัน และมีเจ้าหน้าที่ประจำ เจ้าหน้าที่ที่หมุนเวียนในการรับผิดชอบการให้บริการ

(๕) จัดระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมต่อกับงานบริการประจำของ หน่วยงานต่าง ๆ โดยมีเงื่อนไขระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน

/๖) จัดประชุม...

(๖) จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจในทุกภารกิจงาน และระบบการเชื่อมต่องาน

(๗) จัดระบบเชื่อมต่อข้อมูลการให้บริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างศูนย์กับหน่วยงานรับผิดชอบเฉพาะเรื่องการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยหากมีปัญหาใดเกินอำนาจของคณะกรรมการหมู่บ้าน ให้ส่งต่อข้อมูลให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และจังหวัด ตามลำดับ

ประเด็นที่ ๓ ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรม มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

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

(๒) ควรมีการตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาทในระดับจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม

(๓) ควรสร้างระบบเครือข่ายระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น มูลนิธิ องค์กรให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นกลไกในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้ยติโดยเร็ว

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 เชื้อผูด่านซ้าย งานให้คำปรึกษา เชื้อผูด่านขวา 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) ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรจัดสร้างกลุ่มไลน์ (LINE) เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกันระหว่างศูนย์และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อประโยชน์ในการส่งข้อมูลข่าวสาร การแจ้งเรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการล่วงหน้า การติดตามและแจ้งผลความก้าวหน้า และการแจ้งยุติเรื่อง เป็นต้น

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

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

(๑๑) ให้มีข้อมูลและอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่หลัก และภารกิจของศูนย์ ให้เป็นลักษณะ Automatic Office และให้มีการจัดทำบัญชีลงทะเบียนการปฏิบัติราชการเจ้าหน้าที่ของศูนย์เพื่อใช้เป็นหลักฐานการปฏิบัติราชการไว้ด้วย

ประเด็นที่ ๕ ด้านการให้บริการคำปรึกษา

ควรพิจารณาสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาให้มีความรู้หลากหลาย สามารถให้คำปรึกษากับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการได้ทุกเรื่องอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งต่างจากปัจจุบันที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่สามารถให้คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการได้ครบทุกด้าน

ประเด็นที่ ๖ ด้านการประชาสัมพันธ์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัด เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางรายการวิทยุข่าว, รายการวิทยุผู้ว่ามาแล้ว, ทาง สวท., รายการวิทยุที่มี เรตติ้งผู้รับฟังสูง, ป้ายไว้นิล, คัดเอาท์, การเดินทางมาด้วยตนเอง, โทรศัพท์, จดหมาย/ไปรษณีย์, เว็บไซต์, และตู้รับฟังความเห็น โดยควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านรายการเสียงตามสายหมู่บ้าน หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน และอื่น ๆ ตามที่เห็นพิจารณาเห็นสมควร

๔.๒ ข้อกฎหมาย

ประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ข้อ ๒ ได้กำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกในการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๕. ผลกระทบ

ความเดือดร้อนทุกข์ยากของประชาชนเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานหลักที่มั่นคงและสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนทุกข์ยากของประชาชนให้สำเร็จลุล่วงเกิดความสะดวกรวดเร็ว 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 ด้าน ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ในระยะแรกกระทรวงมหาดไทยได้ให้จังหวัดพิจารณาบริหารงบประมาณที่มีอยู่ เช่น งบประมาณในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด (งบ CEO) หรือ งบประมาณอื่นที่มีอยู่ในอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ดำเนินการไปพลางก่อน

๖.๒ หน่วยงานของศูนย์ดำรงธรรมจะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจเข้าร่วมดำเนินงาน 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 (งบโครงการจังหวัดอัจฉริยะต้นแบบ จังหวัดนครนายก) และขอคืนเงินไว้เบิกเหลือในปีงบประมาณ 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. ข้อเสนอของส่วนราชการ

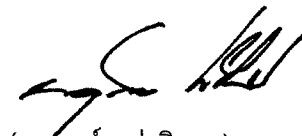
๗.๑ ขอความร่วมมือทุกกระทรวงได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการในสังกัด ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัด อำเภอ ส่วนราชการส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจในสังกัด ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลงานบริการประชาชนด้านต่าง ๆ หรือด้านงบประมาณ ในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ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

๗.๒ ขอความร่วมมือทุกกระทรวง ได้โปรดสั่งการให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด สนับสนุนการจัดทำข้อมูล งานบริการประชาชน ข้อมูลข่าวสารสำคัญที่ประชาชนควรทราบ ข้อมูลกฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอน การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาต ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ข้อมูลรายชื่อ เจ้าหน้าที่ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อขอทราบข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง และช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรืองานบริการอื่น ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก



(อนุพงษ์ เผ่าจินดา)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๒๖/๐ ๒๒๒๑ ๗๘๘๕