รอง ปมท.ม.
วันที่ ๒๒ กพ ๖๑
เลขรับ ๔๗๘
เวลา

สำนักเลขานุการกองกลาง สป.
3698
วันที่ 22 ก.พ. 2561
เลขรับที่
เวลา

ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ ๙๒๖ **วันที่** ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑. เรื่องเดิม

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จัดทำโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรม อะเดรียติค พาเลซ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ได้รับทราบแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานตามประเด็นข้อสั่งการและนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมในการรองรับภารกิจการบริการ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ (เอกสาร ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามวัน เวลา และสถานที่ข้างต้น ได้เสร็จสิ้นตามวัตถุประสงค์เรียบร้อยแล้ว สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ขอเรียนสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการฯ (เอกสาร ๒) ดังนี้

๒.๑ สรุปการมอบนโยบายของนายประยูร รัตนเสนีย์ รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

๒.๒ สรุปการบรรยายของนายแพทย์ดุสิต ลิขนะพิชิตกุล นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ วิทยากรจากกรมสุขภาพจิต

๒.๓ สรุปการบรรยายของนายวิสุทธิ์ ฉัตรานุฉัตร ผู้อำนวยการส่วนนิติการ วิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช.

๒.๔ สรุปการบรรยายของนายจักรกฤช ตันเลิศ ผู้อำนวยการสำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมือง ๑ วิทยากรจากสำนักงาน ป.ป.ช.

๒.๕ สรุปการบรรยายของนายอนุรักษ์ พูลศรี เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วิทยากรจาก บริษัท ฟอร์ยู เทคโนโลยี จำกัด

๒.๖ สรุปการบรรยายของดร.อมรศักดิ์ กิจธนานันท์ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยากรจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

/๓. ข้อพิจารณา...

๓. ข้อพิจารณา

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในส่วนของกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เห็นควรเผยแพร่สรุปผลการสัมมนาให้กับจังหวัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทาง Website ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย http://www.damrongdhama.moi.go.th/ ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความเห็นชอบสรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อ สตร.สป. จะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสุเทพ แก้วทอง)
ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป

-เพื่อโปรด-

(นายประยูร รัตนเสนีย์)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรม อะเดรียติก พาเลซ กรุงเทพมหานคร

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

สรุปผลโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนภารกิจ ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรม อะเดรียติค พาเลซ กรุงเทพมหานคร
****

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อมอบนโยบายให้กับผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในการดำเนินงานตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล

๑.๒ เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ในการรองรับภารกิจการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ต่อเนื่อง เข้มเข็ง และยั่งยืน

๑.๓ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความรู้ความสามารถและแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งแนวทางในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้สามารถยุติปัญหาอย่างรวดเร็วเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๑.๔ เพื่อพัฒนาระบบการทำงานการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ รองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้สร้างเครือข่ายสั่งสมประสบการณ์การทำงาน และนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) ให้เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๑.๕ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล โดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีประสิทธิภาพและผลสำเร็จเป็นรูปธรรมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

๑.๖ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔

๒. กลุ่มเป้าหมาย

๒.๑ รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด นิติกรและเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒.๒ ผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงกลาโหม กระทรวงแรงงาน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกรุงเทพมหานคร

๓. สรุปสาระสำคัญของการประชุมสัมมนา

๓.๑ การมอบนโยบายในการปฏิบัติงาน โดยนายประยูร รัตนเสนีย์ รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ ๔.๐ ที่จะต้องร่วมกันพัฒนาต่อไป ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมมีขอบเขตของงานที่ครอบคลุมงานในด้านอื่น เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผ่านเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกกระทรวง ทุกกรม และรัฐวิสาหกิจ นอกจากนั้น พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี

/ให้ความสำคัญ...

ให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรม ได้มอบหมายให้นำนโยบายที่สำคัญของประเทศมาดำเนินการผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรม เช่น การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อคำถามของนายกรัฐมนตรี ๔+๖ ข้อ การขับเคลื่อนโครงการตลาดประชารัฐ การป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบ แชร์ลูกโซ่ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และอาจมีนโยบายอื่น ๆ ที่จะสั่งการตามมา เราในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบจะต้องเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งสร้างความผาสุกให้กับประชาชน จึงขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และขอความร่วมมือส่วนราชการถือปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมที่สั่งการไว้แล้ว โดยขอให้

๑. ตรวจสอบเรื่องที่ประชาชนทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาในพื้นที่ หากมีเรื่องถวายฎีกาที่ยังคงค้างให้เร่งรัดดำเนินการโดยถือเป็นความเร่งด่วนลำดับแรก

๒. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอว่าเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้นั้นเป็นเรื่องประเภทใด หรือแก้ไขไม่ได้เพราะเหตุใดหากมีข้อเสนอแนะหรือต้องการขอความสนับสนุนจากส่วนกลางให้แจ้งมายังกระทรวงมหาดไทย

๓. ให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดติดตามผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างใกล้ชิด โดยให้ถือว่างานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นภารกิจสำคัญของจังหวัดและอำเภอที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔. กรณีที่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนได้รวมตัวกันเพื่อแสดงออกในการคัดค้านหรือชุมนุมประท้วงให้เรียกประชุมส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งใช้กลไกของศูนย์ดำรงธรรมเข้าไปแก้ไขหรือระงับการชุมนุมที่อาจนำไปสู่ความรุนแรง หรือขัดต่อกฎหมายทั้งทำหลักฐาน การปฏิบัติของจังหวัดไว้เพื่อแสดงให้เห็นว่าจังหวัดได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว อย่างไรบ้าง

๕. ให้จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ เพื่อใช้เป็นชุดปฏิบัติการเสริมการทำงานของหน่วยงานปกติในจังหวัดและอำเภอ เพื่อให้ตอบสนองการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน

๖. ให้ความสำคัญในการบันทึกข้อมูลลงระบบรับและติดตามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างจริงจังเป็นปัจจุบัน

นอกจากนี้ขอให้ร่วมกันดำเนินโครงการส่งความความสุขให้ประชาชน ในโครงการของขวัญปีใหม่ ๒๕๖๑ และโครงการตามนโยบายสำคัญของกระทรวงมหาดไทยให้เกิดผลดี ดังนี้

๑. <u>โครงการตลาดประชารัฐ</u>

โครงการตลาดประชารัฐ เป็นการส่งเสริมตลาดชุมชนเพื่อให้เกษตรกรผู้มีรายได้น้อย ชุมชน ผู้ประกอบการที่เดือดร้อนจากการไม่มีสถานที่ค้าขายให้มีที่ขายสินค้า รวมทั้ง เป็นการยกระดับการค้าขายในชุมชน ซึ่งที่ผ่านมากระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการลงทะเบียนและ มีการเปิดตลาดประชารัฐในทุกพื้นที่ทั่วประเทศไปแล้วนั้น

ขอให้ทุกจังหวัดประสานเจ้าภาพแต่ละประเภทตลาดในพื้นที่ร่วมดำเนินงานตามโครงการฯ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ซื้อได้รับรู้ข้อมูลตลาดประชารัฐ ในพื้นที่และรายงานผลการดำเนินงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบตามห้วงเวลาที่กำหนด

๒. <u>การขอใช้ที่ดินและการป้องกันการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์</u>

ห้วงเวลาที่ผ่านมามีการร้องเรียนผ่านสื่อต่าง ๆ ว่ามีการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์ รวมทั้ง บางรายมีการออกเอกสารสิทธิโดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยจุดอ่อนที่ทำให้เกิดปัญหามาจาก ๒ ระดับ คือ อำเภอและจังหวัด ขอให้ดำเนินการ ดังนี้

/๒.๑ กำกับดูแล...

๒.๑ กำกับดูแลให้อำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการตามขั้นตอนการขออนุญาตใช้ประโยชน์ที่ดินสาธารณประโยชน์อย่างเคร่งครัด โปร่งใส เป็นธรรม เพื่อไม่ให้ประชาชนได้รับผลกระทบ ดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ที่ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกันและสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์อื่นอันอยู่ในเขต อำเภอ

๒.๒ ให้ความสำคัญการประชุมรับฟังความคิดเห็นของราษฎรในพื้นที่ว่ามีการคัดค้านหรือไม่ ก่อนดำเนินการส่งเรื่องมายังจังหวัดเพื่อให้ตรวจสอบ และขอความคิดเห็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนส่งเรื่องมายังกระทรวงมหาดไทยเพื่อขออนุมัติ

๒.๓ หากมีผลกระทบต่อประชาชนสามารถใช้กระบวนการตามขั้นตอนการขออนุญาตใช้ที่สาธารณประโยชน์เป็นช่องทางคัดค้านหรือขอเพิกถอน การอนุญาตใช้ที่สาธารณประโยชน์ได้ เมื่อมีกรณีร้องเรียนให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการทางวินัย อย่างเคร่งครัด

๓. <u>การบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ</u> (แผนพัฒนาภาค)

คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๐ เห็นชอบการกำหนดให้มีคณะกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค โดยแบ่งการบริหารจัดการ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะอนุกรรมการบูรณาการนโยบายพัฒนาภาค ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรีเป็นประธานรวม ๖ ภาค ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และภาคใต้ชายแดน

สำหรับการบริหารจัดการกลุ่มจังหวัด โดยมี ๑๘ กลุ่มจังหวัดเท่าเดิม แต่มีการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบของจังหวัดภายในกลุ่มให้เหมาะสมกับบริบทของการพัฒนา สอดคล้องกับภูมิสังคมและศักยภาพการพัฒนาของแต่ละพื้นที่

ในการปรับปรุงการบริหารเชิงพื้นที่แบบบูรณาการที่กำหนดให้ มีนโยบายพัฒนาภาค มีการจัดทำแผนพัฒนาภาค เป็นการปรับเปลี่ยนทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญที่จะกระจายความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ให้มีการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง จังหวัดและส่วนราชการจึงมีภารกิจที่จะต้องร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ให้ผลักดันขับเคลื่อนแผนพัฒนาภาคตามทิศทางการพัฒนาภาคของแต่ละภาคที่กำหนดไว้ ซึ่งคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาภาค ควรให้ความสำคัญในหลักการ ๔ ประการ

๑) กระบวนการจัดทำแผนการให้ความสำคัญกับความสอดคล้องกับภูมิสังคมและศักยภาพของแต่ละพื้นที่และการรักษาความสมดุล เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

๒) ให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความเชื่อมโยง และสะท้อนความสำคัญของพื้นที่ เช่น การอนุรักษ์พื้นที่สูง การแก้ปัญหาดินเค็ม เป็นต้น

๓) การกำหนดให้มีแนวทางการพัฒนาด้านคนที่ชัดเจนของแต่ละภาค

๔) ให้มีความชัดเจนในเรื่องการพัฒนาปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ การศึกษา สาธารณสุข ระบบโครงสร้างพื้นฐานผังเมือง ซึ่งจะเป็นฐานที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเต็มศักยภาพ

ขอให้จังหวัดได้ศึกษาทำความเข้าใจในทิศทางการพัฒนาภาคเพื่อให้การจัดทำแผนจังหวัด/กลุ่มจังหวัดมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม และการขับเคลื่อนในส่วนของกระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดตั้งกลุ่มยุทธศาสตร์การพัฒนาภาคเพื่อประสานการทำงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพื้นที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำและบริหารแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

/๓.๒ สรุปการ...

๓.๒ สรุปการบรรยาย เรื่อง "เทคนิคการรับมือกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์" โดยนายแพทย์ ดุสิต ลิขนะพิชิตกุล นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ วิทยากรจากกรมสุขภาพจิต

เนื่องจากรัฐบาลให้ความสำคัญกับศูนย์ดำรงธรรมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากนโยบายที่มีความเร่งด่วนและสำคัญที่ถูกสั่งการผ่านมายังศูนย์ดำรงธรรม เช่น การรับฟังความคิดเห็นต่อประเด็นคำถาม ๔+๖ ข้อ ของนายกรัฐมนตรี นโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ปัญหาหนี้นอกระบบ แชร์ลูกโซ่ ปัญหาที่ดินทำกินฯลฯ ซึ่งจากนโยบายต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ประชาชน มีความคาดหวังว่าศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นศูนย์ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้ทุกเรื่อง เมื่อความคาดหวังสูงย่อมมีความผิดหวังตามมาด้วย เพราะโดยข้อเท็จจริงศูนย์ดำรงธรรมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทุก ๆ เรื่องตามที่ประชาชนต้องการ ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมต้องเผชิญกับ บุคคล หรือประชาชน ที่เข้ามาร้องเรียน/ร้องทุกข์แบบซ้ำ ๆ หรือบุคคลที่ไม่ยอมรับฟังเหตุผล หรือคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ และสุดท้ายกลับเป็นประชาชนมากล่าวหาเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมว่าไม่ให้ความสำคัญ หรือไม่ใส่ใจต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

การที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องเผชิญกับผู้ร้องเรียนหลากหลายรูปแบบ จำเป็นจะต้องมีเทคนิคในการรับมือกับอารมณ์ของประชาชนที่เดือดร้อน และความคาดหวังที่สูง โดยการยึดหลักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ใช้ความสงบและความอ่อนโยน ในการแก้ไขปัญหาเน้นการรับฟังมากกว่าการตอบโต้ และใช้หลักเหตุผลในการอธิบาย หรือชี้แจง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันที่สำคัญที่สุด เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้เห็นถึงแนวโน้มหรือทิศทางความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา มากกว่าการใช้หลักข้อกฎหมายหรือข้อโต้แย้งด้วยอารมณ์กับประชาชนผู้มาร้องเรียน

๓.๓ สรุปการบรรยาย เรื่อง "เทคนิคการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ถูกฟ้องร้อง" โดย นายจักรกฤช ตันเลิศ ผู้อำนวยการสำนักไต่สวนการทุจริตภาคการเมือง ๑ สำนักงาน ป.ป.ช.

วัตถุประสงค์หลักเพื่อทราบระดับคุณธรรม และความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่เข้ารับการประเมิน และการปรับปรุงพัฒนาเรื่องคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐแล้ว วัตถุประสงค์สำคัญอีกประการ คือการกระตุ้นหน่วยงานภาครัฐให้บริหารงานอย่างโปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลต่อการป้องกันการทุจริตคอรัปชั่นมิให้เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น หรือเกิดขึ้นน้อย

แนวทางการป้องกันการทุจริต <u>ระบบอุปถัมภ์</u> (Patronage System หรือ Spoiled System) ในความหมายโดยทั่วไป คือ การค้ำจุน การค้ำชู การสนับสนุน การเลี้ยงดู ในทางการเมือง ระบบอุปถัมภ์ หมายถึง การได้รับสิทธิพิเศษจากผู้ใหญ่หรือญาติมิตรของตน ซึ่งความหมายดังกล่าวจะตรงข้ามกับ <u>ระบบคุณธรรม</u> (Merit System) ระบบอุปถัมภ์ในสังคมไทยแบ่งได้เป็น ๔ รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ ๑ ระบบอุปถัมภ์ในหมู่ญาติ

รูปแบบที่ ๒ ระบบอุปถัมภ์ในหมู่มิตรสหาย

รูปแบบที่ ๓ ระบบอุปถัมภ์ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งรัฐหรือเอกชน

รูปแบบที่ ๔ ระบบอุปถัมภ์ระหว่างอาชีพ เช่น ข้าราชการกับพ่อค้า

แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ "ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อสั่งการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด"

/๓.๔ สรุปการ...

๓.๔ สรุปการบรรยาย เรื่อง "เทคนิคการบันทึกข้อมูลในระบบรับและจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามโปรแกรมใหม่" โดยนายอนุรักษ์ พูลศรี เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิทยากรจากบริษัท ฟอร์ยู เทคโนโลยี จำกัด

๑. ตารางประเภทบริการและประเภทเรื่องฯ ศดธ.มท.

๑.๑ ประเภทงานบริการ เช่น เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์, การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service), บริการรับ - ส่งต่อ, บริการด้านข้อมูลข่าวสารของทางราชการ, บริการให้คำปรึกษา, ดำเนินการตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล, เรื่องร้องเรียนผ่านสื่อ, แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า และโทรศัพท์ก่อกวนฯลฯ

๑.๒ ประเภทเรื่องหลัก เช่น ขอความช่วยเหลือ, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, คัดสำเนาทะเบียนราษฎร/บัตรประจำตัวประชาชน และทำบัตรประจำตัวประชาชนฯลฯ

๑.๓ ประเภทเรื่องย่อย เช่น แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่น ๆ , แจ้งเบาะแสแชร์ลูกโซ่, โครงการตำบลละห้าล้าน, โครงการหมู่บ้านละสองแสนห้า, งบยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด, งบยุทธศาสตร์จังหวัด, ร้องเรียนโครงการของรัฐอื่น ๆ , ร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง, ร้องเรียนกระบวนการตรวจรับ, ร้องเรียนกระบวนการเบิกจ่าย และร้องเรียนเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจโดยมิชอบฯลฯ

๒. การย่อขนาดรูปภาพให้เล็กและง่าย

๑) ทำความรู้จักกับประเภทไฟล์รูปภาพ

๒) ทำความรู้จักกับความละเอียดของไฟล์รูปภาพ ความละเอียดที่เหมาะสมขนาดและรายละเอียดของรูปภาพ

๓) การย่อรูปภาพให้เล็กและง่ายด้วย IMAGE RESIZE

๔) การดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม IMAGE RESIZE

๕) การปรับขนาดรูปภาพด้วย IMAGE RESIZE

๖) ขนาดและรายละเอียดของรูปภาพที่ได้หลักการปรับเปลี่ยน

๓. การสแกนเอกสารให้เล็กและง่ายด้วยโปรแกรม WINSCAN ๒ PDF

๔. เทคนิคการใช้ระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) ขั้นตอนการใช้งานระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้รวดเร็ว

๒) การบันทึกข้อมูลย้อนหลัง ลงในระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้รวดเร็ว

๓) การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔) การปฏิบัติต่อเรื่องฯ ที่ถูกส่งต่อมาจากศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง หรือจังหวัด

/๓.๕ สรุปการ...

๓.๕ สรุปการบรรยาย เรื่อง "ทิศทางการพัฒนา ศูนย์ดำรงธรรม จากรายงานผลการศึกษาเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม" โดยดร.อมรศักดิ์ กิจธนานันท์ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต วิทยากรจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รายงานการวิจัยเรื่อง "การประเมินศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ตามทัศนะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาชนผู้รับบริการ" (สถาบันดำรงราชานุภาพ, ๒๕๕๘) เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมโดยภาพรวม ผ่านการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจำนวน ๒ ชุด คือ ชุดแบบสำรวจความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และชุดสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในประเด็นการระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม อุปสรรคในการยุติปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรม บุคลากร ระบบการทำงาน งบประมาณ และทรัพยากร รวมทั้งข้อเสนอแนะ ผลจากการศึกษาพบว่า ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในระดับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภออยู่ในระดับ "**มาก**" ทั้งหมด และในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงาน/สถานที่ และการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตาม ๕ ภารกิจ อยู่ในระดับ "**มาก และมากที่สุด**"

ในส่วนของปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม พบว่าศูนย์ดำรงธรรมประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายในการดำเนินงานของศูนย์ฯ ปัญหาเชิงโครงสร้างของศูนย์ฯ ที่ไม่มีโครงสร้างที่ชัดเจน ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และปัญหาอุปสรรคของบุคลากรในการทำงาน ปัญหาระบบการทำงาน ปัญหาด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งในรายงานวิจัยได้มีการเสนอถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการกับปัญหาที่ประสบไว้แล้วในระดับหนึ่ง

จากการศึกษางานวิจัยข้างต้น คณะที่ปรึกษาพบว่า รายงานวิจัยชิ้นนี้เป็นรายงานที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมทั้งประเด็นปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมมิติใหม่ในภาพรวม ในช่วง ๒ ปี ที่ผ่านมานอกจากนี้ เพื่อประมวลข้อมูลจากรายงานฉบับนี้ร่วมกับเอกสารรายงานอื่น ๆ การประชุมสัมมนาและจากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเบื้องต้น คณะที่ปรึกษาฯ ได้สรุปดังนี้

๑.ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑.๑ <u>ด้านความมุ่งหวังและยุทธศาสตร์การดำเนินงาน</u>

อาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรม ยังไม่ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือแนวทางที่ชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินงานในอนาคตยังไม่มีการกำหนดทิศทาง และเป้าหมายการดำเนินงานที่แน่ชัดเจาะจง ในขณะที่ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในปัจจุบันขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ และภาวะผู้นำของผู้บริหารเฉพาะบุคคล โดยเฉพาะศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ให้มีประสิทธิภาพและหากมีการโยกย้ายตำแหน่งผู้ว่าราชการย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ฯ

/๑.๒ ด้านทรัพยากร...

๑.๒ ด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน

ทรัพยากรบุคคลของศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ประสบปัญหาด้านความไม่เพียงพอของบุคลากรกับภาระงานเนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมได้รับการมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนในขอบเขตที่กว้างขวางมาก จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่มีจำนวนมากจึงนำไปสู่ความไม่สมดุลระหว่างงานกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาคที่มีเพียงประมาณศูนย์ละ ๕ - ๖ คน ทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินงาน เช่น รถยนต์ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน โดยเฉพาะในกรณีของการลงพื้นที่เกิดเหตุภายหลังจากการได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนที่ต้องอาศัยการยืมจากหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ขาดความคล่องตัว ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ นอกจากนี้ยังรวมถึงการขาดการจัดทำคู่มือหรือเอกสารชี้แจงแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จและเอกสารประกอบการขอรับบริการแก่ประชาชนผู้เข้ามารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรม เพื่อมอบให้กับผู้รับบริการอันส่งผลให้ผู้รับบริการบางราย ไม่พึงพอใจการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

๑.๓ ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมตามคำสั่งของรัฐบาลที่ครอบคลุมถึง ๗ มิติ และเกี่ยวพันกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายมาตราทำให้การทำงานของบุคลากรต้องอาศัยองค์ความรู้ที่หลากหลาย และข้อร้องเรียนในบางประเด็นเป็นเรื่องเฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำ ซึ่งแม้จะมีความพยายามในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้แก่บุคลากร แต่ก็ยังทำได้เพียงบางส่วนเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณในการฝึกอบรม การขาดประสบการณ์ของบุคลากรที่ทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเป็นอีกข้อจำกัดสำคัญ เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เพิ่งได้รับการบรรจุทำให้ขาดความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการจัดการข้อราชการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือประชาชน

๑.๔ ด้านกฎหมาย

การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ในการจัดการหรือแก้ปัญหาโดยตรงจึงจำเป็นต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการจัดการกับปัญหา ซึ่งทำให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมยังไม่อาจจัดการกับข้อร้องเรียนของประชาชน ได้อย่างเบ็ดเสร็จรวดเร็วเนื่องจากต้องรอขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น

๑.๕ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน

โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลางที่ยังมีฐานะเป็นเพียงระดับ “ศูนย์” ที่อยู่ภายใต้สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์และโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่อยู่ภายใต้สำนักงานจังหวัด ทำให้การสั่งการหรือการประสานงาน ในบางเรื่องยังต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นไม่คล่องตัวเท่าที่ควร รวมทั้งประเด็นเรื่องภาพลักษณ์ ของศูนย์ดำรงธรรมที่หลายส่วนราชการเข้าใจว่าเป็นงานของกระทรวงมหาดไทย ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนราชการหลายหน่วยงาน ปัญหาอีกประการคือ การโยกย้ายของบุคลากรบ่อยครั้ง ทำให้เกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงานซึ่งสืบเนื่องจากความไม่ชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ภายในศูนย์ดำรงธรรม ทำให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้ขอโยกย้ายบ่อยครั้งหากมีโอกาสหรือขอโยกย้ายเมื่อมีความก้าวหน้าทางราชการของหน่วยงานอื่นที่ดีกว่า

/๒. แนวทางการ...

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การปรับโครงสร้างและอำนาจองค์กร

กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การปรับโครงสร้างองค์กร

๑.๑.๑ จัดตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมระดับชาติ

๑) ปัญหาประเด็นระดับชาติหรือมีความซับซ้อนเกินกว่าการแก้ไขปัญหาภายในจังหวัด เช่น ป่าไม้ ลุ่มน้ำ เป็นต้น

๒) ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของศูนย์ฯ ที่ต้องเชื่อมโยงข้ามกระทรวง

๑.๑.๒ ปรับย้ายศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลางขึ้นตรงกับปลัด มท.

๑.๑.๓ ปรับย้ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้นตรงกับผู้ว่าฯ ในส่วนการสั่งการ

- การบริหารงานให้สังกัดสำนักงานจังหวัด

๑.๑.๔ ปรับสายการบังคับบัญชาภายในกระทรวงมหาดไทยให้เชื่อมโยงการรายงานและการสั่งการระหว่างศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง จังหวัด และอำเภอ

กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปรับอัตรากำลัง และคุณลักษณะของอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงาน

๑) กำหนดเกณฑ์เพื่อจัดสรรอัตรากำลัง

๒) จัดสรรอัตรากำลังใหม่ให้ครบตามอัตราและตรงกับคุณลักษณะงาน

กลยุทธ์ที่ ๑.๓ การปรับกฎหมายและกฎระเบียบที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

๑) พรบ.ศูนย์ดำรงธรรม

๒) กำหนดขอบเขตภารกิจให้ชัดเจน

๓) สายการบังคับบัญชา ส่วนกลาง จังหวัด อำเภอ

๔) การบริหารงาน การจัดองค์กร อัตรากำลัง งบประมาณ ประสิทธิภาพ ฯลฯ

กลยุทธ์ที่ ๑.๔ การกำหนดขอบเขตภารกิจให้สอดคล้องกับขีดความสามารถของศูนย์ดำรงธรรมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

๑) พิจารณาปรับลดการให้บริการเบ็ดเสร็จ + การดำเนินภารกิจเร่งด่วนของรัฐบาล

๒) ภารกิจให้เหมาะสมกับความต้องการของพื้นที่

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การยกระดับขีดความสามารถของบุคลากร

กลยุทธ์ที่ ๒.๑ การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน

๒.๑.๑ บรรจุลูกจ้างชั่วคราวเป็นพนักงานราชการ

- กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง เน้นบุคลากรมีประสบการณ์ก่อน

๒.๑.๒ ปรับปรุงคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์เป็นผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

- พิจารณายกเลิกเงื่อนไขให้ต้องเป็นนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

กลยุทธ์ที่ ๒.๒ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

๑) กำหนดกรอบการเบิกจ่ายที่ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ เช่น ค่าน้ำมันเบี้ยเลี้ยง และค่าปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เป็นต้น

/๒) กำหนดเกณฑ์...

๒) กำหนดเกณฑ์พิจารณาให้รางวัลที่ชัดเจนเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ เช่น เงินตอบแทนพิเศษสำหรับพนักงานที่ทำงานดีเด่น (โบนัสประจำปี) และการขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

๓) กำหนดหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าเดินทาง และสวัสดิการอื่น ๆ ให้ลูกจ้างสามารถเบิกจ่ายเงินได้ตามการปฏิบัติงานจริง รวมถึงการให้สวัสดิการพื้นฐาน เช่น ประกันสังคม

๔) พิจารณาการบรรจุหรือการโอนย้ายบุคลากรตามภูมิลำเนาหรือความจำเป็นส่วนตัวของบุคลากร (ได้ทำงานในพื้นที่คุ้นเคยและเข้าใจพื้นที่)

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเสริมสร้างระบบงานศูนย์ดำรงธรรมให้ก้าวหน้าทันสมัย

<u>กลยุทธ์ที่ ๓.๑</u> การพัฒนาระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๑.๑ จัดทำระเบียบการยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

๑) กำหนดแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร

๒) ทำระเบียบเกี่ยวกับการยุติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ทำคู่มือการทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ

๓.๑.๒ กำหนดคำนิยามและเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน

๑) กำหนดให้ชัดว่ารับ/ไม่รับเรื่องลักษณะใดได้บ้าง เช่น เรื่องที่เป็นคดีในชั้นศาล หรือ ศาลได้พิพากษาแล้ว/เรื่องร้องเรียนที่มีมูลค่า ความเสียหายต่ำ/การให้อำนาจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง และทางอาญาในความผิดส่วนตัว ฯลฯ

๒) เรื่องยุติ/สิ้นสุด

๓.๑.๓ จัดทำข้อปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชนอย่างเป็นขั้นตอน

๑) กำหนดขั้นตอนเป็นเป็นระเบียบการปฏิบัติ ทั้งของเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนต้องยื่นหลักฐานเพื่อแสดงตนทุกครั้งที่มาติดต่อ เช่น บัตรประชาชน

๒) มีบทลงโทษผู้ร้องเรียนที่แจ้งเรื่องราวเป็นเท็จ เจตนาแจ้งเพื่อกลั่นแกล้งบุคคลอื่น

<u>กลยุทธ์ที่ ๓.๒</u> การประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงกลยุทธ์

- ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ศูนย์ดำรงธรรมตามอำนาจการปฏิบัติงานจริง
- ศดธ. ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกอย่างตามที่ประชาชนเข้าใจ
- ต้องให้ข้อมูลตามจริงว่าศูนย์ฯ ทำอะไรได้ มากน้อยเพียงใด
- จัดระบบและกลไกการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสร้างสรรค์
- ใช้ช่องทางที่หลากหลาย
- กระตุ้นให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตา แจ้งเบาะแสการกระทำผิด

<u>กลยุทธ์ที่ ๓.๓</u> การเร่งรัดพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือและดำเนินงานเชิงบูรณาการ

- สร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็งระหว่างรัฐ เอกชน และประชาชน
- องค์กรอาสาสมัคร มูลนิธิ สมาคม ชมรม ที่จะช่วยเป็นแขนขาให้กับศูนย์ฯ ได้
- เร่งรัดการทำงานเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานในระดับประเทศ

/- ในประเทศ...

- ในประเทศ : หน่วยงานราชการส่วนกลาง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค อปท.

- นอกประเทศ : บูรณาการการทำงานร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน หรือ AEC พื้นที่ชายแดน หรือ EEC

- ระบบการกลั่นกรองข้อสั่งการหรือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- การทำ MOU ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกับส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- กำหนดเป็นตัวชี้วัดให้หัวหน้าส่วนราชการอื่น ให้มีผลทั้งในเรื่องการให้ขั้นเงินเดือนให้ความดีความชอบ ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหาร

<u>กลยุทธ์ที่ ๔.๑</u> การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว

๔.๑.๑ เร่งรัดพัฒนาระบบงานมาตรฐานเพื่อการรับเรื่องร้องเรียน

- บูรณาการระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ในแต่ละพื้นที่และหน่วยงานภายในกระทรวง

- มีระบบการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยสังเขป

- ตรวจสอบประเด็นเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่เคยร้องเรียนมาแล้วหรือไม่

๔.๑.๒ เชื่อมโยงระบบติดตามประเมินผลแผนงาน (PADME) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบฐานข้อมูลศูนย์ดำรงธรรม

- ประกอบด้วยข้อมูลสถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานข้อมูลค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

๔.๑.๓ จัดทำบัญชีดำผู้ร้องเรียน (Black list) เป็นข้อมูลความลับเฉพาะภายในหน่วยงาน

- บัญชีลับผู้ร้องซ้ำในเรื่องที่ยุติเรียบร้อยแล้ว, ผู้บกพร่องทางจิต

๔.๑.๔ พัฒนาระบบเพื่อส่งเสริมเครือข่ายภาคประชาชนในการเฝ้าระวังและให้ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

<u>กลยุทธ์ที่ ๔.๒</u> การเพิ่มสมรรถนะของระบบการติดตามงานด้วยเทคโนโลยี

- จัดทำระบบติดตามเรื่องร้องเรียน และรายงานความก้าวหน้า

- สร้างระบบติดตาม (Tracking) การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม

<u>กลยุทธ์ที่ ๔.๓</u> การสร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้มีประสิทธิภาพ

- พัฒนาและจัดทำระบบเว็บไซต์สำเร็จรูปให้กับศูนย์ฯ ทั่วประเทศ โดยใช้ Server จากส่วนกลาง ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน เช่น รูปแบบการกรอกข้อมูล ประเภทเรื่องร้องเรียน ฯลฯ

- เผยแพร่ Best Practice อย่างต่อเนื่อง และถอดบทเรียน

- คู่มือ และมาตรฐานงานทุกอย่าง

- ระบบการรายงานข้อมูลไปสู่ส่วนกลางทางออนไลน์ Real Time

/ยุทธศาสตร์ที่ ๕...

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การบริหารยุทธศาสตร์ศูนย์ดำรงธรรมเชิงรุก

กลยุทธ์ที่ ๕.๑ การวางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาศูนย์ดำรงธรรม

- เร่งรัดจัดทำยุทธศาสตร์ศูนย์ดำรงธรรมระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

กลยุทธ์ที่ ๕.๒ การยกระดับศูนย์ดำรงธรรมสู่วาระเชิงยุทธศาสตร์

- ผลักดันงานศูนย์ดำรงธรรมสู่แผนพัฒนาจังหวัด
- ส่งเสริมบทบาทศูนย์ดำรงธรรมเข้าสู่วาระแห่งชาติ
- เชื่อมโยงผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเข้ากับผลการดำเนินงานของจังหวัด
- ยกระดับศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยตรวจสอบติดตาม (Monitoring) การทำงานของหน่วยราชการ

๓.๖ สรุปผลการแบ่งกลุ่มการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔

ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะ และเห็นชอบตามร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ดังนี้

๑. วิสัยทัศน์ : สร้างสุข คลายทุกข์ให้กับประชาชน อย่างมืออาชีพ

๒. พันธกิจ :

๒.๑ พัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นองค์กรในการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ สร้างบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญอย่างมืออาชีพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้บริการประชาชน

๒.๓ พัฒนาองค์ความรู้ขีดความสามารถ และระบบการบริการจัดการฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรม

๒.๔ การบูรณาการความร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานในการขับเคลื่อนงานของศูนย์ดำรงธรรม

๓. ประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ศูนย์ดำรงธรรมสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ในการจัดทำฐานข้อมูล และการรายงานให้ได้มาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

****

สป.มท.(อุทรณ์หา)
เลขที่รับ 7625
วันที่ 21 พ.ย.60
เวลา.....
ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย
สำนักงานปลัดกระทรวง สป.
วันที่ - 6 ธ.ค. 2560
เลขรับ 25716
เวลา.....
วันที่ 7 ธ.ค. 60
เลขรับ 7625
เวลา.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒
ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ ๓๙๕๕ **วันที่** ๖ ธันวาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขออนุมัติโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดหรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และให้กระทรวงมหาดไทยกำกับดูแลและอำนวยการการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๑.๒ นโยบายของกระทรวงมหาดไทย กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ยุติข้อโต้แย้ง ปัญหาที่ดินทำกินที่สาธารณประโยชน์ และการให้คำปรึกษาด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้สอดคล้องยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (ไทยแลนด์ ๔.๐) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการและเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ให้ได้ข้อยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ประกอบกับในปัจจุบันรัฐบาลได้ใช้กลไกของศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญหลายประการ เช่น การรับฟังความคิดเห็นคำถามนายกรัฐมนตรี และการขับเคลื่อนโครงการตลาดประชารัฐ เป็นต้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ได้จัดทำร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพ และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบในร่างแผนพัฒนาฯ เบื้องต้นแล้ว **(เอกสาร ๑)**

๒.๒ เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้รับทราบแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานตามประเด็นข้อสั่งการและนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมในการรองรับภารกิจการบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สามารถยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี (๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) จึงจัดทำโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ **(เอกสาร ๒)** สาระสำคัญ ดังนี้

๒.๒.๑ วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อมอบนโยบายให้กับผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการดำเนินงานตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล

/(๒) เพื่อพัฒนา...

(๒) เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ในการรองรับภารกิจการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องต่อเนื่อง เข้มแข็ง ยั่งยืน

(๓) เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความรู้ความสามารถ และแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งแนวทางในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สามารถยุติปัญหาอย่างรวดเร็วเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

(๔) เพื่อพัฒนาระบบการทำงานการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ รองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้สร้างเครือข่าย สั่งสมประสบการณ์การทำงานและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) ให้เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(๕) เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล โดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีประสิทธิภาพและผลสำเร็จเป็นรูปธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

(๖) รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔

๒.๒.๒ เป้าหมาย

แบ่งเป้าหมายการดำเนินโครงการ ออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

(๑) วันที่ ๑ ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด นิติกร และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๕ คน รวม **๗๖** จังหวัด จำนวน ๓๘๐ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง **๒๒** คน รวมทั้งสิ้น **๔๐๒** คน

(๒) วันที่ ๒ ประกอบด้วยบุคคลตามข้อ (๑) จำนวน ๓๘๐ คน และผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สป. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงกลาโหม กระทรวงแรงงาน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกรุงเทพมหานคร หน่วยงานละ ๒ คน รวม ๓๖ คน และวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการฯ ๒๐ คน รวมทั้งสิ้น ๔๓๖ คน

๓. ข้อพิจารณา

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. พิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ อนุมัติโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๒ อนุมัติงบประมาณค่าใช้จ่ายในการสัมมนา ฯ ตามข้อ ๓.๑ เป็นเงินจำนวน ๑,๑๖๔,๑๔๐ บาท (**หนึ่งล้านหนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน**) โดยเบิกจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ งบรายจ่ายอื่น ผลผลิตส่วนราชการมีการบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ รหัสผลผลิต ๑๕๐๐๒๕๖๐๓๙๗๐๐๐๐๒ กิจกรรมหลักสนับสนุนอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย รหัสกิจกรรมหลัก ๑๕๐๐๒๑๐๐๐M๒๐๔๗ แหล่งของเงิน ๖๑๑๑๕๐๐ ศูนย์ต้นทุน ๑๕๐๐๒๐๐๑๗๙ (**ภาคผนวก ก**)

/๓.๓ อนุมัติให้...

๓.๓ อนุมัติให้จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในสถานที่เอกชน โดยอนุมัติค่าอาหารกลางวัน อาหารเย็น อัตรา ๓๕๐ บาท/คน/มื้อ อนุมัติค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๕๐ บาท/คน/มื้อ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฯ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ.๒๕๕๕ และหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๖.๔/ว ๕ ลงวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๖ **(ภาคผนวก ข)**

๓.๔ เรียนเชิญวิทยากรตามหลักสูตรที่กำหนด

๓.๕ แจ้งส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าร่วมสัมมนาฯ

๓.๖ แจ้งจังหวัด ส่วนราชการในส่วนกลางในสังกัดกรม รัฐวิสาหกิจสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และกรุงเทพมหานคร เพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้าร่วมสัมมนาฯ

๓.๗ เรียนเชิญปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานในพิธีเปิดสัมมนาฯ ในวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๔.๐๐ น. ณ โรงแรมอะเดรียติค พาเลซ ๑๑๗๘ ถนนวิทยุตัดถนนเพชรบุรี แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ตามข้อ ๓ หากเห็นชอบขอได้โปรด

๔.๑ อนุมัติตามข้อ ๓.๑ – ข้อ ๓.๓

๔.๒ ลงนามในหนังสือตามข้อ ๓.๔ – ข้อ ๓.๖

๔.๓ พิจารณาเป็นประธานในพิธีตามข้อ ๓.๗

30 ต.ค.60

(นายรัฐพล นราดิศร)
ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

- ๗ ธ.ค ๒๕๖๐

- ตามความเห็น
- ทำเรื่องเสนอ ปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อโปรดพิจารณาในข้อ ๔.๓

(นายประยูร รัตนเสนีย์)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม
ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

.....

๑.หลักการและเหตุผล

๑.๑ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ คสช. ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนรวมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควรและให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

๑.๒ ปัจจุบันการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พบว่ายังมีปัญหา ข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน อาทิ ปัญหาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การเจรจาเพื่อยุติข้อโต้แย้ง ขาดความรู้เกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน ที่ดินสาธารณประโยชน์ การให้คำปรึกษาด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การบันทึกข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระบบสารสนเทศ

๑.๓ นโยบายของกระทรวงมหาดไทย กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ยุติข้อโต้แย้ง ปัญหาที่ดินทำกิน ที่สาธารณประโยชน์ และการให้คำปรึกษาด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมให้สอดคล้องยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (ไทยแลนด์ ๔.๐) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด แก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการและเรื่องร้องเรียนที่รับเข้ามาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ให้ได้ข้อยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ประกอบกับในปัจจุบันรัฐบาลได้ใช้กลไกของศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนนโยบายที่สำคัญหลายประการ เช่น การรับฟังความคิดเห็นคำถามนายกรัฐมนตรี และการขับเคลื่อนโครงการตลาดประชารัฐ เป็นต้น

๑.๔ เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้รับทราบแนวนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานตามประเด็นข้อสั่งการและนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมในการรองรับภารกิจการบริการและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สามารถยุติปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี (๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) **สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จึงจัดทำโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น**

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อมอบนโยบายให้กับผู้บริหาร ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการดำเนินงานตามนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล

๒.๒ เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ในการรองรับภารกิจการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ต่อเนื่อง เข้มแข็ง ยั่งยืน

/๒.๓ เพื่อส่งเสริม...

๒.๓ เพื่อส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มีความรู้ความสามารถ และแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งแนวทางในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อนให้สามารถยุติปัญหาอย่างรวดเร็วเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒.๔ เพื่อพัฒนาระบบการทำงานการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้มีประสิทธิภาพ รองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) เพื่อให้บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้สร้างเครือข่ายสั่งสมประสบการณ์การทำงานและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) ให้เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒.๕ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล โดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีประสิทธิภาพและผลสำเร็จเป็นรูปธรรม สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

๒.๖ เพื่อประชุมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔

๓. เป้าหมาย

แบ่งเป้าหมายออกเป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ **วันที่ ๑** ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทุกจังหวัด นิติกร และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๕ คน รวม ๗๖ จังหวัด จำนวน ๓๘๐ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ๒๒ คน รวมทั้งสิ้น ๔๐๒ คน

๓.๒ **วันที่ ๒** ประกอบด้วยบุคคลตามข้อ (๑) จำนวน ๓๘๐ คน และผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สป. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย กรมรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติกระทรวงยุติธรรม กระทรวงกลาโหม กระทรวงแรงงาน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกรุงเทพมหานคร หน่วยงานละ ๒ คน รวม ๓๖ คน และวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการฯ ๒๐ คน รวมทั้งสิ้น ๔๓๖ คน

๔. ระยะเวลาดำเนินการ/สถานที่ดำเนินการ

วันที่ ๒๕ – ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐ ณ โรงแรมอะเดรียติค พาเลซ ๑๑๗๘ ถนนวิทยุตัดถนนเพชรบุรี แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ การเตรียมการและขั้นตอนการดำเนินงาน สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ประสานหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๕.๑.๑ ขออนุมัติโครงการต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย

๕.๑.๒ ประสานเชิญวิทยากรดำเนินการอบรมฯ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น

๕.๑.๓ เชิญกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมอบรมฯ ตามวันเวลาและสถานที่ที่กำหนด

๕.๑.๔ ดำเนินการอบรม ฯ โดยการบรรยาย ประสบการณ์การทำงานจากวิทยากร และแบ่งกลุ่มอภิปรายเสนอข้อคิดเห็น

/๕.๑.๕ สรุปรวบรวม...

๕.๑.๕ สรุปรวบรวมความคิดเห็นผู้เข้าร่วมอบรมฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม

๕.๑.๖ ประเมินระดับความรู้ความเข้าใจผู้เข้าร่วมการอบรมฯ ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

- กลุ่มเป้าหมาย มีระดับความเข้าใจในแนวทางการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละกรณี เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด

- กลุ่มเป้าหมาย มีระดับความมั่นใจในการนำความรู้จากการอบรมฯ ไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานจริง เพิ่มขึ้น/ลดลง มากน้อยเพียงใด

๕.๑.๗ สรุปผลการอบรมฯ ในภาพรวมเพื่อนำเสนอปลัดกระทรวงมหาดไทย

๕.๒ การอบรมบรรยายความรู้ แนวทางในการดำเนินงานบริการ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นหรือหลายหน่วยงาน เช่น การส่งเสริมผู้ประกอบการวิสาหกิจ SMEs , OSS แนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ปัญหาที่ดิน ที่ทำกิน ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม มลพิษ หนี้นอกระบบ หนี้สินเกษตรกร การช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การสังคมสงเคราะห์และปัญหายาเสพติด การให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการเจรจาเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่

๕.๓ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) แบ่งกลุ่มดำเนินการประชุมปฏิบัติการเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ร่วมกันเสนอทิศทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมฯ ในการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี (๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ตลอดจนฝึกการแก้ปัญหา มีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติการ “Hands-on Training” และนำเสนอแบบจำลองข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมฯ ให้มีประสิทธิภาพ เข้มแข็งและยั่งยืน

๖. งบประมาณ

ใช้งบประมาณจำนวน ๑,๑๖๔,๑๔๐ บาท **(หนึ่งล้านหนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน)** โดยเบิกจากงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ งบรายจ่ายอื่น ผลผลิตส่วนราชการมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ **รหัสผลผลิต** ๑๕๐๐๒๕๖๐๓๙๗๐๐๐๐๒ กิจกรรมหลักสนับสนุนอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย **รหัสกิจกรรมหลัก** ๑๕๐๐๒๑๐๐๐M๒๐๔๗ **แหล่งของเงิน** ๖๑๑๑๕๐๐ **ศูนย์ต้นทุน** ๑๕๐๐๒๐๐๑๗๙ รายละเอียดตาม **(ภาคผนวก ก)** และ **(ภาคผนวก ข)**

๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๗.๑ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับทราบถึงนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย โดยใช้กลไกของศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยดำเนินการ

๗.๒ บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมฯ ได้รับการพัฒนาเพิ่มทักษะ รองรับภารกิจการบริการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้อง ต่อเนื่อง เข้มแข็ง ยั่งยืน

๗.๓ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีความรู้ความสามารถ และแนวทางในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีแนวทางในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ยุ่งยากซับซ้อน ให้สามารถยุติปัญหาอย่างเบ็ดเสร็จ เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

/๗.๔ ระบบการทำงาน...

๗.๔ ระบบการทำงานศูนย์ดำรงธรรมมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพรองรับนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) บุคลากรของศูนย์ดำรงธรรมมีการแลกเปลี่ยนความรู้ สร้างเครือข่าย สั่งสมประสบการณ์การทำงานและนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Knowledge Management) เกิดความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพในการให้บริการประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาได้หลากหลาย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

๗.๕ ศูนย์ดำรงธรรมฯ สามารถขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลโดยให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ยุติในพื้นที่โดยเร็ว มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างราชการและประชาชน ประชาชนมีความพึงพอใจ

๗.๖ ได้รับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี (๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

๘. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

การประเมินผลโครงการฯ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขการดำเนินโครงการฯ ในครั้งต่อไป โดยการประเมินจากผู้เข้ารับการสัมมนาฯ โดยวัดระดับความรู้ความเข้าใจผู้เข้าร่วมการรับการสัมมนาฯ ตามหัวข้อการบรรยายให้ความรู้ และการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในข้อ ๕.๓

๘.๑ ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าร่วมการสัมมนาฯ ได้ตอบแบบประเมินมีระดับความเข้าใจในแนวทางการบริหาร และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละกรณีเพิ่มมากขึ้น

๘.๒ ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าร่วมการสัมมนาฯ ได้ตอบแบบประเมินมีระดับของความมั่นใจในการนำความรู้จากการสัมมนาฯ ไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานจริง

๙. ผู้เสนอโครงการ

(นายรัฐพล นราดิศร)
ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

๑๐. ผู้ให้ความเห็นชอบโครงการ

(นายประยูร รัตนเสนีย์)
รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

๑๑. ผู้อนุมัติโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายฉัตรชัย พรหมเลิศ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

บันทึกความเห็นในการควบคุมการบริหารงบประมาณ สำหรับส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2560

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานที่ขอรับการจัดสรรงบประมาณ

หน่วยงาน : สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. (ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย)

โครงการ/รายการ : ขออนุมัติโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

วงเงิน 1,164,140.00 บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

ความเห็นของ กผร.สนผ.สป.

- เห็นควรอนุมัติ : ตามที่สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. เสนอ

- ค่าฝึกอบรม ศดธ.มท. ได้รับงบประมาณตาม พ.ร.บ. ทั้งสิ้น	1,300,000.00	บาท
- ได้รับจัดสรรงวดที่ 1 แล้ว จำนวน	1,300,000.00	บาท
- อนุมัติไปแล้ว จำนวน	-	บาท
- คงเหลือขณะนี้ จำนวน	1,300,000.00	บาท
- เมื่ออนุมัติ ครั้งนี้ จะมีงบประมาณคงเหลือ	135,860.00	บาท

- โครงการ/รายการดังกล่าว เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานฯ ที่กำหนด และไม่เกินกรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรร

- ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานดำเนินการตามประกาศหรือคำสั่ง คสช. กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานของทางราชการ เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปด้วยความประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางจริยา ชุมพงศ์)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและแผนรวม สนผ.สป.

หมายเหตุ

- เมื่อปลัดกระทรวงมหาดไทย อนุมัติแล้ว ให้กอง/สำนัก นำเรื่องมาให้กลุ่มงานนโยบายและแผนรวม สนผ.สป. ตัด FMD

หัวหน้า งปม.

เจ้าหน้าที่ งปม.

สรุปแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (Action Plan 1-3)

หน่วยงาน : ศูนย์ดำรงธรรม มท.

หน่วย : บาท

Action Plan 1 -3 /โครงการ/รายการ	แผนงานบูรณาการ	แผนงานพื้นฐาน และแผนงาน	รวมเงิน
Action Plan 1		99,808,900.00	99,808,900.00
1. โครงการ : ค่าเช่ารถตู้โดยสาร 12 ที่นั่ง ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 76 จังหวัด		9,165,600.00	9,165,600.00
2. โครงการ : สนับสนุนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 76 จังหวัด		85,538,000.00	85,538,000.00
3. รายการ : ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ศูนย์ดำรงธรรม		2,655,300.00	2,655,300.00
4 รายการ : ฝึกอบรม		1,300,000.00	1,300,000.00
5. ค่าบำรุงระบบ (MA)		1,150,000.00	1,150,000.00
Action Plan 2 สนับสนุนภารกิจภายในหน่วยงาน		4,033,700.00	4,033,700.00
รวมเงิน Action Plan 1-2		103,842,600.00	103,842,600.00

ภาคผนวก ก

ขออนุมัติโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม
ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
วันที่ ๒๕ – ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐

.....

จำนวน ๑ คืน ๒ วัน ผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ ประกอบด้วย

วันที่ ๑ ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทุกจังหวัด นิติกร และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๕ คน รวม ๗๖ จังหวัด จำนวน ๓๘๐ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ๒๒ คน รวมทั้งสิ้น ๔๐๒ คน

วันที่ ๒ ประกอบด้วยบุคคลตามข้อ (๑) จำนวน ๓๘๐ คน และผู้แทนกระทรวง และเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สป. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทย กรม รัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติกระทรวงยุติธรรม กระทรวงกลาโหม กระทรวงแรงงาน กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกรุงเทพมหานคร หน่วยงานละ ๒ คน รวม ๓๖ คน และวิทยากร เจ้าหน้าที่โครงการฯ ๒๐ คน รวมทั้งสิ้น ๔๓๖ คน

ลำดับ	รายการค่าใช้จ่าย	งบประมาณ (บาท)
๑	ค่าที่พักผู้เข้าร่วมการอบรมฯ คืนวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐จำนวน ๒๒๘ คน แบ่งเป็นห้องเดี่ยว ๗๖ ห้อง ห้องละ ๑ คืน คืนละ ๑,๔๕๐ บาท	๑๑๐,๒๐๐
๒	ค่าที่พักผู้เข้าร่วมการอบรมฯ คืนวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐จำนวน ๒๒๘ คน แบ่งเป็นห้องคู่ จำนวน ๑๕๒ ห้อง ห้องละ ๑ คืน คืนละ ๑,๖๐๐ บาท	๒๔๓,๒๐๐
๓	ค่าอาหารกลางวันผู้เข้าประชุมฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ วันที่ ๑ จำนวน ๑ มื้อ มื้อละ ๓๕๐ บาท จำนวน ๔๐๒ คน	๑๔๐,๗๐๐
๔	ค่าอาหารเย็นผู้เข้าประชุมฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ วันที่ ๑ จำนวน ๑ มื้อ มื้อละ ๓๕๐ บาท จำนวน ๔๐๐ คน	๑๔๐,๐๐๐
๕	ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มผู้เข้าประชุมฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ วันที่ ๑ จำนวน ๒ มื้อ มื้อละ ๕๐ บาท จำนวน ๔๐๒ คน	๔๐,๒๐๐
๖	ค่าอาหารกลางวันผู้เข้าประชุมฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ วันที่ ๒ จำนวน ๑ มื้อ มื้อละ ๓๕๐ บาท จำนวน ๔๓๖ คน	๑๕๒,๖๐๐
๗	ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มผู้เข้าประชุมฯ วิทยากร และเจ้าหน้าที่ วันที่ ๒ จำนวน ๒ มื้อ มื้อละ ๕๐ บาท จำนวน ๔๓๖ คน	๔๓,๖๐๐
๘	ค่าตอบแทนวิทยากรบรรยาย/วิทยากรดำเนินรายการ/วิทยากรกลุ่ม	๓๐,๐๐๐
๙	ค่าถ่ายเอกสาร จำนวน ๔๓๖ ชุด ชุดละ ๑๒๐ บาท	๓๔,๘๘๐
๑๐	กระเป๋าใส่เอกสาร วัสดุที่ใช้ในการประชุมและอื่นๆ ตามระเบียบฯ จำนวน ๔๐๒ ชุด ชุดละ ๘๐ บาท	๘๐,๔๐๐
๑๑	ค่าธรรมเนียมใช้ห้องประชุมใหญ่/อุปกรณ์เครื่องฉาย/ค่าเครื่องเสียง (๒วัน)	๔๐,๐๐๐
๑๒	ค่าธรรมเนียมใช้ห้องประชุมใหญ่/อุปกรณ์เครื่องฉาย/ค่าเครื่องเสียง (๒วัน)	๙๐,๐๐๐
๑๓	ค่าวัสดุอุปกรณ์	๑๘,๓๖๐
	(รวม) หนึ่งล้านหนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน	๑,๑๖๔,๑๔๐

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายกันได้ทุกรายการ

ภาคผนวก ข

บัญชีประมาณการการใช้งบประมาณโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรม ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

วันที่		จำนวนคน	จำนวนเงิน
๑	วันที่ ๑ ประกอบด้วย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ที่รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมทุกจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทุกจังหวัด นิติกร และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จังหวัดละ ๕ คน รวม ๗๖ จังหวัด จำนวน ๓๘๐ คน วิทยากรและเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง ๒๒ คน รวมทั้งสิ้น ๔๐๒ คน	๔๐๒	๙๔๙,๕๘๐
๒	วันที่ ๒ ประกอบด้วยบุคคลตามข้อ (๑) จำนวน ๓๘๐ คน และผู้แทนกระทรวงและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง สป./สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี/สร.มท./กรม/รัฐวิสาหกิจ/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค/สำนักงานตำรวจแห่งชาติ/กระทรวงยุติธรรม/กระทรวงกลาโหม/กรุงเทพมหานคร/กระทรวงแรงงาน/กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม/กระทรวงสาธารณสุข/กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หน่วยงานละ ๒ คน รวม ๓๖ คน และวิทยากร/เจ้าหน้าที่โครงการฯ ๒๐ คน รวมทั้งสิ้น ๔๓๖ คน	๔๓๖	๒๑๔,๖๐๐
(รวม) หนึ่งล้านหนึ่งแสนหกหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน			**๑,๑๖๔,๑๔๐**

กำหนดการ

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานศูนย์ดำรงธรรม
ในการขับเคลื่อนภารกิจตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
วันที่ ๒๕ – ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐
ณ โรงแรมอะเดรียติค พาเลซ ๑๑๗๘ หัวมุมถนนวิทยุตัดถนนเพชรบุรี แขวงมักกะสัน
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

.....

วันจันทร์ที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

- ๐๘.๓๐ – ๐๙.๓๐ น. ผู้เข้าร่วมสัมมนาฯ รายงานตัว ลงทะเบียน / รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม ชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมายของโครงการฯ โดยคณะผู้จัดฝึกอบรม
- ๐๙.๓๐ – ๑๐.๓๐ น. รับฟังการบรรยายเรื่อง “การปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้มีความสอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบันเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม” โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ๑๐.๓๐ – ๑๒.๐๐ น. รับฟังบรรยายเรื่อง “เทคนิคการรับมือกับปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” โดยวิทยากรจากกรมสุขภาพจิต
- ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. พิธีเปิดการประชุมโดยปลัดกระทรวงมหาดไทย กล่าวรายงานโดยผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.
- ๑๔.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. รับฟังการบรรยายหัวข้อ “เทคนิคการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ถูกฟ้องร้อง” บรรยายโดยผู้แทนสำนักงาน ปปช.
- ๑๖.๐๐ - ๑๗.๓๐ น. รับฟังการบรรยายเรื่อง “เทคนิคการบันทึกข้อมูลในระบบรับและจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามโปรแกรมใหม่” โดยนายอนุรักษ์ พูลศรี (เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)
- ๑๗.๓๐ - ๑๘.๓๐ น. พักรับประทานอาหารเย็น
- ๑๘.๓๐ - ๒๑.๐๐ น. แบ่งกลุ่มย่อย Work shop เพื่อร่วมถอดบทเรียนสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในรอบปีที่ผ่านมา

หมายเหตุ : ๑. กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
๒. การแต่งกาย : ชุดสุภาพ
๓. พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่มเวลา ๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น. /๑๕.๐๐ - ๑๕.๑๕ น.

วันอังคาร ที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๐

- ๐๗.๓๐ - ๐๘.๓๐ น. รับประทานอาหารเช้า
- ๐๘.๓๐ – ๑๐.๓๐ น. รับฟังการบรรยายเรื่อง “ทิศทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม จากรายงานผลการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม” โดยดร.อมรศักดิ์ กิจธนานันท์ (อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ NIDA)
- ๑๐.๓๐ – ๑๑.๐๐ น. นำเสนอร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
- ๑๑.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. แบ่งกลุ่ม Work shop ๔ ภาค เพื่อนำเสนอร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี
- ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. แบ่งกลุ่ม Work shop ๔ ภาค เพื่อนำเสนอร่างแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปี
- ๑๕.๐๐ - ๑๕.๑๕ น. พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ๑๕.๑๕ - ๑๖.๓๐ น. ประมวลผลจากการประชุม และนำเสนอแผนพัฒนาศูนย์ดำรงธรรม ๔ ปีสรุปผลการสัมมนาและปิดการสัมมนา

.....

หมายเหตุ : ๑. กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
๒. การแต่งกาย : ชุดสุภาพ
๓. พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่มเวลา ๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น. /๑๕.๐๐ - ๑๕.๑๕ น.