

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ความเป็นมา

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทย เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทยทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.๑ ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖ ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อว่า **ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย** ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗

ในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับโดยพิจารณาเห็นว่า “ศูนย์ดำรงธรรม” ควรีบทบาทในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้ศูนย์ดำรงธรรมมีการจัดตั้งครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นธรรมให้กับประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กล่าวคือ

ส่วนกลาง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ณ กระทรวงมหาดไทย

ส่วนภูมิภาค ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด

ต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

โดยจังหวัดราชบุรี ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ณ ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี และอาศัยอำนาจตามข้อ ๒, ๓ และข้อ ๕ แห่งประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ตามคำสั่งจังหวัดราชบุรี ที่ ๒๕๒๓/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๗

จากบทบาทและภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี จึงมีประชาชนที่ได้รับการติดต่อร้อนมาติดต่อขอคำปรึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาประสานงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อีกทั้งต้องจัดเก็บข้อมูลเอกสารการร้องเรียน รวมทั้งมีวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน แต่พื้นที่ห้องปฏิบัติงานมีความแออัด คับแคบ ไม่สะดวกในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีจำนวนมาก และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บเอกสาร ระบบข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

นายสุรพล แสงศักดิ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี ได้ให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาล คณะรักษาความสงบแห่งชาติ และกระทรวงมหาดไทยเป็นอย่างมาก โดยได้แปลงนโยบายดังกล่าวไปสู่ การปฏิบัติ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีให้สามารถตอบสนองความ ต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มาร้องทุกข์ หรือมาติดต่อราชการ ให้ มีความคล่องตัวมากขึ้น จึงมีแนวคิดในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ปรับปรุงสถานที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีใหม่ เพื่อรองรับภารกิจตาม นโยบายของรัฐบาล โดยเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ นายสุรพล แสงศักดิ์ ผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี จึงให้ดำเนินการปรับปรุงสถานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีขึ้นใหม่ เพื่อสนับสนุนการทำงานของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้คล่องตัวขึ้น โดยใช้ห้องปฏิบัติงาน (เดิม) ของที่ทำการปกครองจังหวัดราชบุรี ปรับปรุงเป็นห้องปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ปรับปรุงห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี (เดิม) เป็นห้อง One Stop Service และปรับปรุงห้องเก็บของ (เดิม) เป็นห้องวิทยุสั่งการ ซึ่งปรับปรุงแล้ว เสร็จและเปิดที่ทำการใหม่ในวันศุกร์ที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๗ พร้อมทั้งขอรับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจาก บริษัทผลิตไฟฟ้าราชบุรี จำกัด เพื่อดำเนินการจัดซื้อรถยนต์ พร้อมติดตั้งอุปกรณ์ และเสื่อทีมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๒. บูรณาการความร่วมมือจากส่วนราชการ/หน่วยงาน และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ใน การขับเคลื่อนการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๓. อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์อย่างรวดเร็วทันที

๔. เร่งรัดการดำเนินการจัดทำคู่มือประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ก่อนพระราชบัญญัติมีผลบังคับใช้

๕. ดูแลสวัสดิการต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจน แรงจูงใจในการทำงาน โดยมีแนวคิดที่ว่า หากอยากจะได้งาน ผู้บริหารต้องลงทุน โดยดำเนินการดังนี้

๕.๑ ให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๕.๒ ให้เบี้ยเลี้ยงแก่เจ้าหน้าที่ อส. ที่ประจำศูนย์วิทยุสื่อสาร ทุกวัน รวมเดือนละ ๓,๐๐๐ บาท พร้อมจัดอาหารกลางวันและอาหารเย็นให้

๕.๓ จัดเสื่อทีมให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายใต้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีทุกคน คน ละ ๕ ตัว และมีอาหารกลางวันไว้บริการทุกวัน



ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเดิม



ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ปรับปรุงแล้ว

ทั้งนี้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ได้มีกระบวนการทำงานโดยแบ่งออกเป็น ๔ ระดับ คือ

๑. ระดับจังหวัด แยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ซึ่งมีการปรับปรุงสถานที่ เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๗ ได้จัดให้มีสถานที่เป็นการเฉพาะสำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ บริเวณ ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี เป็นห้องศูนย์ดำรงธรรม ห้องบริการประชาชน ห้องศูนย์วิทยุสื่อสาร (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) โดยบูรณาการความร่วมมือจากทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง รวดเร็วและทั่วถึง ซึ่งปัจจุบัน นางฉันทภา แสงทอง รองผู้ว่าราชการจังหวัดราชบุรี เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และจะมีหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหมุนเวียนเข้ามาทำงาน วันละ ๓ หน่วยงาน ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความเดือดร้อน ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเป็นจุดรับ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นในการร่วมกันปฏิรูปประเทศ ผ่านไปยังรัฐบาล ทั้งนี้ ได้แบ่งโครงสร้างการทำงาน เป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ส่วนงานรับเรื่องราวร้องเรียนและร้องทุกข์ตามเจตนารมณ์ของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ซึ่งทุกวันจะมีหัวหน้าส่วนราชการตัวแทนกระทรวง จำนวน ๑ คน เจ้าหน้าที่ทหาร จำนวน ๓ คน ตำรวจ จำนวน ๑ คน พยาบาลจิตเวช จำนวน ๑ คน นิติกรจากหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑ คน ทนายความจากสภาทนายความจังหวัดราชบุรี และเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี มารอให้บริการประชาชนตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๗.๐๐ นาฬิกา

๑. รับข้อเสนอแนะ ปัญหาความต้องการ รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะความต้องการ จากประชาชน และรวบรวมข้อมูลเสนอให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ฝ่ายอำนวยการประสานหน่วยงานศูนย์ดำรงธรรม ประสานงานศูนย์ดำรงธรรมของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายในพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเร่งด่วน

๓. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา สอบสวนเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ที่ร้องผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี

๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๒๓๓๓-๒๐๖๒, ๐-๓๒๓๒-๒๕๖๗ สายด่วน ๑๕๖๗

๓) จดหมาย

๔) ส่วนราชการส่งเรื่องให้ดำเนินการ เช่น สำนักราชเลขาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และสื่อมวลชน

๕) ร้องเรียนผ่านช่องทาง Application Spond

๖) รับเรื่อง ส่งต่อ ให้บริการรับคำร้องการยื่นขอใบอนุญาตต่างๆ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจนแล้วเสร็จ

ส่วนที่ ๒ ส่วนงานบริการประชาชน (ONE STOP SERVICE) จะมีหน่วยงานที่ให้บริการมาเปิดรับบริการ ประกอบด้วย

(๑) สำนักงานขนส่งจังหวัดราชบุรี รับเรื่องต่อภาษีรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ตรวจสอบสถานะใบอนุญาต ตรวจสอบคำขออนุญาตต่างๆ ในเบื้องต้น ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษา

(๒) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดราชบุรี ให้บริการรับขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกันตน รับชำระเงินสมทบ จ่ายสิทธิประโยชน์ตามมาตรา ๔๐ ของพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ และให้คำแนะนำปรึกษาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓

(๓) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาราชบุรี ให้บริการในเรื่องขอติดตั้งโทรศัพท์บ้าน อินเทอร์เน็ต ของ TOT รับชำระค่าโทรศัพท์ของค่าย TOT, TT&T, TRUE และ AIS รับชำระค่าบริการเครดิตของทุกธนาคาร รับชำระค่าน้ำประปาส่วนภูมิภาค รับชำระค่าไฟฟ้า และบริการเติมเงินออนไลน์

(๔) สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ๔ จังหวัดราชบุรี ให้บริการรับสมัครฝึกอาชีพ และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ส่วนที่ ๓ ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร โดยสำนักงานสถิติจังหวัดราชบุรี ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่มาประจำ เพื่อให้ข้อมูลต่างๆ ตามที่ประชาชนร้องขอซึ่งเป็นการให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารภายในจังหวัดราชบุรี และข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ

ส่วนที่ ๔ ศูนย์วิทยุสื่อสาร ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) โดยมีการติดตั้งสายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี หมายเลข ๑๕๖๗ และศูนย์วิทยุ ในการรับแจ้งเหตุเร่งด่วนซึ่งจะมีหน่วยเคลื่อนที่เร็วสนธิกำลังกันของ ทหาร ตำรวจ ฝ่ายปกครอง และ อปพร. รวม ๑๒ นาย แบ่งเป็น ๒ ผลัดๆ ละ ๖ คน ออกไปให้ความช่วยเหลือ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อออกปฏิบัติการในพื้นที่ กรณีมีเรื่องสำคัญหรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเร่งด่วน





ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ตั้งอยู่บริเวณชั้น ๒ ศาลากลางจังหวัดราชบุรี



ห้องปฏิบัติงานให้บริการประชาชน



ศูนย์วิทยุสื่อสาร ชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) และรถยนต์สนับสนุนชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

๑.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ส่วนแยก) จังหวัดได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ส่วนแยก) ณ ห้าง บิ๊กซี สาขาราชบุรี เพื่อให้บริการประชาชนทุกวันไม่เว้นวันหยุด โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการและลูกจ้างของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองราชบุรี



๒. ระดับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จังหวัดได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

๓. ระดับอำเภอ จังหวัดได้กำหนดให้อำเภอทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและ กำหนดให้มีงานบริการภายในศูนย์ ได้แก่ บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การรับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่ง อำเภอแต่ละแห่งได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอครบทั้ง ๑๐ อำเภอ แล้ว ดังนี้

- ๓.๑ อำเภอเมืองราชบุรี จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองราชบุรี
- ๓.๒ อำเภอบ้านโป่ง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านโป่ง
- ๓.๓ อำเภอโพธาราม จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอโพธาราม
- ๓.๔ อำเภอดำเนินสะดวก จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอดำเนินสะดวก
- ๓.๕ อำเภอบางแพะ จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอบางแพะ
- ๓.๖ อำเภอปากท่อ จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอปากท่อ
- ๓.๗ อำเภอจอมบึง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอจอมบึง
- ๓.๘ อำเภอวัดเพลง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอวัดเพลง
- ๓.๙ อำเภอสวนผึ้ง จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอสวนผึ้ง
- ๓.๑๐ อำเภอบ้านคา จัดตั้ง ณ ที่ว่าการอำเภอบ้านคา



โดยศูนย์ดำรงธรรมอำเภอได้มีคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและให้มีศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเคลื่อนที่ด้วย ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกในการเข้าไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔. ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทุกแห่ง (๑๑๒ แห่ง) จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และนอกจากนี้ จังหวัดได้ขยายผลสู่ระดับท้องที่ (ตำบล/หมู่บ้าน) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว
