



ที่ มท 0219/ว 389

กระทรวงมหาดไทย  
ถนนอัษฎางค์ กทม.10200

29 มกราคม 2550

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- อ้างถึง 1. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0205.3/ว 29040 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2547  
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0219/ว 01 ลงวันที่ 1 มกราคม 2547

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชน ร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้งาน “ ศูนย์ดำรงธรรม ” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหายุติธรรมและประพฤตินิยมชอบที่ เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมถึงปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และฟื้นฟูระบบคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้พร้อมรับต่อการเป็นกลไกการขับเคลื่อนให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

1. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครอง เป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจน และอย่างเป็นระบบครบวงจร
2. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย ( [www.mahadthai.com](http://www.mahadthai.com) ) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1567 จะต้องมีการมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนา ฝึกฝน บุคลากร ผู้รับผิดชอบให้สับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

/ 3. ให้ศูนย์ดำรงธรรม ...

3. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

4. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาท และผลการดำเนินงาน อย่างกว้างขวาง โดยขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณา ป้ายประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่น ๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. 0 2223 2215 , 50994

โทรสาร 0 2222 6838