



## MODEL ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

### หลักการ

- ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗

คสช.ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยให้ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรม และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ

- พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

- มาตรา ๒๕ ฯลฯ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้น หรือผู้กระทำการแทน บุคคลนั้นได้ตรวจดู หรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น

- เจตนารมณ์ของ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น

- พ.ร.ฎ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

● มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

ข้อ ๕ ก่อนเริ่มดำเนินการโครงการของรัฐ หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการของรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน เป็นส่วนรวมต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีก่อนเริ่มดำเนินการ

### กลยุทธ์การทำงานเชิงรุก

เราต้องยอมรับว่า ในยุคโลกไร้พรมแดน นั้น “ความลับไม่มีในโลก” ประชาชนต้องการการทำงาน ที่ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปัญหาทุกเรื่องต้องตอบคำถามชาวบ้านได้ เราต้องยอมรับว่าในยุคปัจจุบันไม่สามารถปิดกั้น และห้ามประชาชนร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้เพราะช่องทางกรร้องเรียนมีมากมายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หากเราทำงานเอาแต่ตั้งรับ รอให้เกิดปัญหา มีเรื่องร้องเรียนก่อนแล้วค่อยแก้ไข โดยเฉพาะมีเรื่องร้องเรียนไปส่วนกลางมากเท่าใด เป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่า ข้าราชการของจังหวัดขาดประสิทธิภาพ

ทำงานใส่เกียร์ว่าง ไม่สนใจความทุกข์ยากของประชาชน เรามาทำงานเชิงรุก ไม่ดีกว่าหรือ กันไว้ดีกว่าแก้ ต้องทำให้จังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นศูนย์อำนวยความสะดวก เป็นที่พึ่ง เป็นที่ยอมรับของประชาชนให้ได้

## ๑. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

➡ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี (ชั้น ๑) ถนนเลียบริบเนิน อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

➡ โทรศัพท์ ๑๕๖๗ / ๐๓๙-๓๒๘๓๓๓ / ๐๙๑-๙๘๙๒๗๔๔

➡ ทางไปรษณีย์ ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ถนนเลียบริบเนิน อำเภอมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

➡ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) [drtchan๑๕๑@gmail.com](mailto:drtchan๑๕๑@gmail.com)

## ๒. หลักในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี “รวดเร็ว ทันใจ เรียงง่าย ใช้คล่อง ไม่ต่อรอง ไม่มีผลประโยชน์”

เป็นที่ทราบดีว่า ช่องทางการร้องเรียน ช่องทางการร้องขอความธรรม และช่องทางการแจ้งข้อมูล เบาะแสมมีมากมาย แต่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี จะทำงานในเชิงรุก เมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการโดยรวดเร็ว ทันใจ โดยไม่คำนึงว่า จดหมายดังกล่าวจะลงชื่อจริงหรือไม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความวิตกกังวลกับประชาชน

### ๓. วิธีการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องขอความเป็นธรรม

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี จะเป็นศูนย์รวมรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๓.๒ ส่งต่อและส่งสัญญาณ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นเพียงกระจกเงา สะท้อนภาพการทำงานให้กับองค์กรในพื้นที่เบื้องต้น เป็นการส่งสัญญาณเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบ และหาแนวทางแก้ไข

๓.๓ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทำทันที ลงพื้นที่โดยเร็ว ตรวจสอบข้อมูล เท็จ-จริง อย่งไร หากพบว่าบกพร่องให้รีบแก้ไข หากไม่ผิดให้รีบชี้แจง ด้วยเอกสารแผ่นเดียว พร้อมแนบภาพถ่ายกิจกรรม (หรือบันทึกลงแผ่นซีดี หรือ HandyDrive ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๓.๔ ชุดปฏิบัติการทำทันที (ททท.)

เรื่องบางเรื่องให้ผู้ร้องแจ้งข้อมูล เบาะแสม ซึ่งมีความต้องการให้แก้ไขปัญหาโดยฉับพลันทันที เช่น ปัญหา แก๊งวัยรุน มั่วสุมเสพยาเสพติด การลักลอบทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี ได้จัดให้มีชุด ททท. หรือ ชุดทำทันที เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหา อย่งรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน หรือใช้วิธีการประสานทางโทรศัพท์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปแก้ไขปัญหาโดยทันที

คิดอะไรไม่ออก...บอกศูนย์ดำรงธรรม ทุกปัญหา...มีคำตอบ  
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี  
รวดเร็ว ทันใจ เรียงง่าย ใช้คล่อง ไม่ต่อรอง ไม่มีผลประโยชน์  
โทร. 1567 / 039-328333 / 091-9892744