

ด่วนที่สุด

ที่ สน ๐๐๑๘.๑/ว ๒๗๗/๕๗



ศาลากลางจังหวัดสกลนคร

ถนนศูนย์ราชการ สน ๔๗๐๐๐

๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑๐ Flagships for DOPA Excellence ๒๐๒๐) : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “อำเภอดำรงธรรม”

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๓๑๔๑๙
ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกรมการปกครอง ได้มีนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วย โครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑๐ Flagships for DOPA Excellence ๒๐๒๐) และการขับเคลื่อนภารกิจกรมการปกครองในระดับพื้นที่ “หมู่บ้าน อยู่เย็น” (Inclusive Growth Village) และ “อำเภอ เป็นสุข” (Happy District) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการสำคัญของกรมการปกครอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑๐ Flagships for DOPA Excellence ๒๐๒๐) และการขับเคลื่อนภารกิจกรมการปกครองในระดับพื้นที่ “หมู่บ้าน อยู่เย็น” (Inclusive Growth Village) และ “อำเภอ เป็นสุข” (Happy District) เป็นรูปธรรม จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แบบประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ แบบประเมินการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และแบบรายละเอียดการจัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice) เพื่อการศึกษาพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ทั้งนี้ จังหวัดจึงขอให้อำเภอถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ที่กรมการปกครองกำหนด และขอให้อำเภอเตรียมความพร้อมเพื่อรับการประเมินผลและคัดเลือกเพื่อเป็นศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบของจังหวัดสกลนคร โดยจังหวัดจะพิจารณาคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑ แห่ง ที่มีความพร้อมและเหมาะสมกับหลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกรมการปกครองจะพิจารณาจัดหางบประมาณมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบของจังหวัดในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานอำนวยความสะดวก
โทร./โทรสาร ๐ ๔๒๗๑ ๑๕๖๑

(นายมนต์สิทธิ์ ไพศาลธนวัฒน์)
ผู้ว่าราชการจังหวัดสกลนคร

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

/๓. กำกับ ดูแล...

๓. กำกับ ดูแล ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออจจริยะต้นแบบ ให้สามารถบริการและแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว จริงจัง และมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายการขับเคลื่อนภารกิจกรมการปกครองในระดับพื้นที่ “หมู่บ้าน อยู่เย็น” (Inclusive Growth Village) และ “อำเภอ เป็นสุข” (Happy District) ทั้งนี้ กรมการปกครองจะพิจารณาจัดหางบประมาณมาสนับสนุน การปฏิบัติงานให้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออจจริยะต้นแบบของจังหวัดในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายณาศกร อจจริยะ)

อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักงานสอบสวนและนิติการ

ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖ - ๗

หลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(๑๐ Flagships for DOPA Excellence ๒๐๒๐) : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “อำเภอดำรงธรรม”

กรมการปกครอง ได้มีการขับเคลื่อนโครงการและแนวทางการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑๐ Flagships for DOPA Excellence ๒๐๒๐) : ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ “อำเภอดำรงธรรม” และการขับเคลื่อนภารกิจของกรมการปกครอง ในระดับพื้นที่ “หมู่บ้าน อยู่เย็น” (Inclusive Growth Village) และ “อำเภอ เป็นสุข” (Happy District) โดยได้พิจารณาคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ๗๖ แห่ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เพื่อให้การขับเคลื่อนภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นความหวังของพี่น้องประชาชนในการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และในการคัดเลือกจะเน้นการพิจารณาจากผลงานเชิงประจักษ์ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๗๖ จังหวัดๆ ละ ๑ รางวัล

วิธีดำเนินการคัดเลือก

(๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินผลงานในระดับจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ตรวจประเมินผลงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| (๑.๑) ปลัดจังหวัด | เป็นประธาน |
| (๑.๒) นายอำเภอทุกอำเภอ | เป็นกรรมการ |
| (๑.๓) จ่าจังหวัด | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| (๑.๔) ผู้ช่วยจ่าจังหวัด | เป็นผู้ช่วยเลขานุการ |
- มีหน้าที่

๑. พิจารณาคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ จำนวน ๑ แห่ง ตามหลักเกณฑ์ที่กรมการปกครองกำหนด และรายงานจังหวัดเพื่อรายงานให้กรมการปกครองทราบ

๒. ติดตามและประเมินผลการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบของจังหวัด เพื่อนำไปขยายผลสู่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภออื่นต่อไป

๓. การดำเนินการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(๒) ให้จังหวัดแจ้งอำเภอในพื้นที่เพื่อเตรียมการเข้ารับการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ๗๖ แห่ง

(๓) ให้อำเภอเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอคณะกรรมการ ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ที่กรมการปกครองกำหนด

(๔) จังหวัดจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ จำนวน ๑ แห่ง และจัดประชุมเพื่อติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ที่ได้รับการคัดเลือก (ไตรมาสละ ๑ ครั้ง)

(๕) จังหวัดรายงานผลการคัดเลือกให้กรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ โดยส่งทางโทรสารหมายเลข ๐ ๒๓๕๖ ๙๕๕๖ หรือส่งไฟล์ข้อมูลทาง E-Mail : jed@dopa.go.th

(๖) ให้จังหวัดเริ่มต้น (kick off) นำร่องเปิดศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ แล้วรายงานให้กรมการปกครองทราบ

(๗) ให้จังหวัดสรุปแล้วรายงานผลการขับเคลื่อนนโยบายและแนวทางของศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ตามแบบรายงานให้กรมการปกครองทราบ ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

ด้านการปฏิบัติงาน

๑. มีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ผู้บริหาร อปท. ภาคประชาชน ฯลฯ) คณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความมั่นคง และสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) และมีผังโครงสร้างสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง เป็นหัวหน้าสำนักงาน แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย คือ ฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายติดตาม และฝ่ายรายงาน รวมทั้งมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายงานให้ปลัดอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบตามผังโครงสร้าง

๒. มีการจัดประชุม

๒.๑ ประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามความคืบหน้าการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๒.๒ ประชุมประจำเดือน ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานสรุปประเด็นปัญหาและติดตามการทำงานของชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ชปต.)

๓. นายอำเภอมีการอบรมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับปลัดอำเภอและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงาน การแก้ปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นประจำทุกเดือน

๔. มีการปรับปรุงประกาศแต่งตั้งคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ

๕. มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการบริหารงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ประชาชนทราบ

๖. มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม แบบประเมินผล มีการวิเคราะห์ สรุปผล สามารถนำมาปรับปรุงบริการได้

๗. มีการประชุมคณะผู้ไกล่เกลี่ย อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการหารือเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาคความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้และสามารถสนองต่อนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน

๘. สถานที่ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานที่ใช้สำหรับไกล่เกลี่ยมีความเหมาะสมในการสนับสนุนในการดำเนินการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก

๙. มีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงขั้นตอนของการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย โปสเตอร์ หรือการใช้เสียงตามสายของหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการ

๑๐. มีการลงพื้นที่เพื่อดูแล ตรวจสอบ สอบถาม และดำเนินการแก้ปัญหาเพื่อเป็นการให้บริการและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

ด้านความรวดเร็วและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. แก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว
๒. ปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมาย

ด้านการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและการบูรณาการ

๓. แก้ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เรื่องที่ค้างมานาน และกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง
๔. มีการบูรณาการในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ
๕. มีการบูรณาการในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์โดยประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน

ด้านการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

๖. มีเทคนิคและวิธีการในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าและบรรเทาอารมณ์ของประชาชนที่ได้รับความสะดวก
๗. ใช้นวัตกรรม (เช่น วิธีการ ความคิด เทคนิค หรือเครื่องมืออื่นๆ) มาใช้ในการแก้ปัญหาของประชาชนจนแก้ปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ได้สำเร็จ
๘. ใช้เทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ จนถึงการยุติเรื่อง
๙. ปฏิบัติการเชิงรุกเพื่อลดและป้องกันปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์
๑๐. ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน

แบบประเมินการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

อำเภอ..... จังหวัด

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการปฏิบัติงาน		หมายเหตุ
	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้รับ	
ด้านการปฏิบัติงาน			
๑) มีการจัดโครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ประกอบด้วย นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด ผู้บริหาร อปท. ภาคประชาชน ฯลฯ) คณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ (ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนฝ่ายความมั่นคง และสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ) และมีผังโครงสร้างสำนักงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โดยมีปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานปกครอง เป็นหัวหน้าสำนักงาน แบ่งออกเป็น ๔ ฝ่าย คือ ฝ่ายรับเรื่อง ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายติดตามและฝ่ายรายงาน รวมทั้งมีการออกคำสั่งแต่งตั้งและมอบหมายงานให้ปลัดอำเภอเป็นหัวหน้ารับผิดชอบตามผังโครงสร้าง	๕		
๒) มีการจัดประชุม ๒.๑ มีการประชุมคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและคณะที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมอำเภออย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามความคืบหน้าการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ๒.๒ มีการประชุมประจำเดือน ปลัดอำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อกำหนดแนวทางการทำงาน สรุปประเด็นปัญหาและติดตามการทำงานของชุดปฏิบัติการประจำตำบล (ขปต.)	๕		
๓) นายอำเภอมีการอบรมถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้กับ ปลัดอำเภอและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงาน การแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นประจำทุกเดือน	๕		
๔) มีการปรับปรุงประกาศแต่งตั้งคณะบุคคลผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาทตามที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ	๕		
๕) มีการจัดทำขั้นตอนแสดงกระบวนการและระยะเวลาในการบริหารงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอให้ประชาชนทราบ	๕		
๖) มีการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามแบบประเมินผล มีการวิเคราะห์ สรุปผล สามารถนำมาปรับปรุงบริการได้	๕		
๗) มีการประชุมคณะผู้ไกล่เกลี่ย อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อนำปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นการหารือเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้และสามารถสนองต่อนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๕		

ด้านการดูแลปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน			
๘) สถานที่ อุปกรณ์ และวัสดุสำนักงานที่ใช้สำหรับใกล้เคียงมีความเหมาะสมในการสนับสนุนในการดำเนินการตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	๕		
ด้านการปฏิบัติงานเชิงรุก			
๙) มีการประชาสัมพันธ์และชี้แจงขั้นตอนของการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ แผ่นป้าย โปสเตอร์ หรือการใช้เสียงตามสายของหมู่บ้าน เพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการให้บริการ	๕		
๑๐) มีการลงพื้นที่เพื่อดูแล ตรวจสอบ สอบถาม และดำเนินการแก้ปัญหาเพื่อเป็นการให้บริการและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	๕		
รวมทั้งสิ้น	๕๐		

*หมายเหตุ: ๕ ยอดเยี่ยม, ๔ ดีมาก, ๓ ดี, ๒ พอใช้, ๑ ต้องปรับปรุง, ไม่มี ๐

(ลงชื่อ) ผู้ประเมิน
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่/...../.....

แบบประเมินการคัดเลือกศูนย์ดำรงธรรมอำเภออัจฉริยะต้นแบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

อำเภอ..... จังหวัด

ผลงานที่เป็น Best Practice

เกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนที่เต็ม	คะแนนที่ได้
ด้านความรวดเร็วและถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		
๑. แก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว	๕	
๒. ปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมาย	๕	
ด้านการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนและการบูรณาการ		
๓. แก้ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เรื่องที่ค้างมานาน และกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง	๕	
๔. มีการบูรณาการในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ	๕	
๕. มีการบูรณาการในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน	๕	
ด้านการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์		
๖. มีเทคนิคและวิธีการในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าและบรรเทาอารมณ์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน	๕	
๗. ใช้นวัตกรรม (เช่น วิธีการ ความคิด เทคนิค หรือเครื่องมืออื่นๆ) มาใช้ในการแก้ปัญหาของประชาชน จนแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้สำเร็จ	๕	
๘. ใช้เทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จนถึงการยุติเรื่อง	๕	
๙. ปฏิบัติการเชิงรุกเพื่อลดและป้องกันปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์	๕	
๑๐. ได้รับความพึงพอใจจากประชาชน	๕	
รวมทั้งสิ้น	๕๐	

หมายเหตุ *๕ ยอดเยี่ยม, ๔ ดีมาก, ๓ ดี, พอใช้ ๒, ๑ ควรปรับปรุง, ๐ ไม่มีประสิทธิภาพ

(ลงชื่อ) ผู้ประเมิน
(.....)

ตำแหน่ง

วันที่/...../.....

แบบรายละเอียด
การจัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ประสบความสำเร็จ
เพื่อการศึกษาพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Best Practice)

.....

ประกอบด้วย

๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. ระยะเวลาดำเนินการ
 - วัน เดือน ปี ที่รับเรื่อง
 - วัน เดือน ปี ที่ดำเนินการเสร็จ
 - ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ
๓. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - สภาพปัญหา
 - สถานที่เกิดเหตุ
 - ผู้ร้อง และผู้ถูกร้อง
๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - พระราชบัญญัติ
 - พระราชกฤษฎีกา
 - พระราชกำหนด
 - กฎกระทรวง
 - ระเบียบ
 - ข้อบังคับ
๕. แนวทางการแก้ปัญหาและผลสำเร็จ
๖. เทคนิคและกลวิธีการแก้ปัญหา
๗. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘. ประโยชน์ที่ได้รับ
๙. ปัญหาอุปสรรค
๑๐. ข้อเสนอแนะ
๑๑. ภาพประกอบ
๑๒. อื่น ๆ

ภาพถ่ายประกอบ
ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอที่ประสบความสำเร็จ
เพื่อการศึกษาพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Best Practice)

.....

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

****ภาพถ่าย****

****ภาพถ่าย****