

ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว 9581



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

ถนนแจ้งวัฒนะ กทม. ๑๐๒๑๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจนได้ข้อยุติ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่าในปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างๆ ได้มีการเปิดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์หลายช่องทาง ทำให้ปริมาณการร้องเรียน/ร้องทุกข์มีจำนวนมากขึ้น แต่การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นที่ยุติกลับล่าช้า ซึ่งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของกรมที่ดินในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความเข้าใจผิดพลาดคลาดเคลื่อนให้แก่ประชาชน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยกำหนดระดับความสำเร็จในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผ่านช่องทางต่างๆ เป็นตัวชี้วัดที่ ๗ มีน้ำหนักร้อยละ ๕ ดำเนินการจนได้ข้อยุติภายในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๓

ดังนั้น กรมที่ดินจึงขอวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนจนได้ข้อยุติ ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องต่อ

/ ๕. เรื่องร้องเรียน..

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
๗. เรื่องที่เป็นปัญหาต้องดำเนินการตามระเบียบ กฎหมาย อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล หรือคณะกรรมการ หรือคณะกรรมการ เช่น คณะอนุกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ คณะอนุกรรมการ อ่าง แปล ดีความภาพถ่ายทางอากาศ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

ให้ถือว่าเป็นเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้ ขอให้จังหวัดเร่งรัดติดตามให้เจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งพิจารณาแล้วอยู่ในหลักเกณฑ์ดังกล่าว สรุปข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นรายงานกรมที่ดินเพื่อพิจารณายุติเรื่องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่ดินทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายอนันต์ วัฒนวิบูลย์)

อธิบดีกรมที่ดิน

สำนักงานเลขาธิการกรม

โทร ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๐ - ๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๐๑ - ๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : rongtook@dol.go.th

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”