

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๕๒๗.๓ / ว ๘๕๗๕



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๕ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง คำสั่งกรมที่ดินที่ ๓๕๔๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ

ตามที่ กรมที่ดินได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน เพื่อปรับบทบาทการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปในเชิงรุกและสามารถ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนได้อย่างจริงจัง ทันท่วงที สถานการณ์ ตลอดจนสามารถลดและขจัดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นที่ยุติโดยรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินในรายการเดินทางหน้าประเทศไทยตามรอยพ่อ : สำนักงานที่ดิน ยุคเทคโนโลยีประเทศไทย ๔.๐ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินจะมีหน้าที่ในการติดตามแก้ไขปัญหา รวมถึงการออกพื้นที่เพื่อไปแก้ไขปัญหาในบางเรื่องด้วย นั้น

กรมที่ดินได้พิจารณาเห็นว่า การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของบางจังหวัดยังเป็นไปโดยล่าช้าไม่สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็วและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ สนองตอบนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑ การดำเนินการสะสางเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ให้จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสะสางและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปลดปล่อยทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒ มาตรการเร่งรัดติดตามผล

(๑) ให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานผลให้กรมที่ดินทราบภายในกำหนดเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ก็ให้รายงานผลความคืบหน้าให้กรมที่ดินทราบด้วย

(๒) ให้จังหวัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อทราบจำนวนงานค้างที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

(๓) หากจังหวัด...

(๓) หากจังหวัดไม่รายงานผลให้กรมที่ดินทราบภายในกำหนดตามข้อ (๑) กรมที่ดินจะมีหนังสือเตือน ๒ ครั้ง เดือนครั้งที่ ๑ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วัน เดือนครั้งที่ ๒ กำหนดให้รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หากครบกำหนด ๑๕ วันหลังจากการเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานผลอีก กรมที่ดินโดยศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินจะมอบหมายผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน พร้อมชุดปฏิบัติการในพื้นที่ออกปฏิบัติการเพื่อเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

ทั้งนี้ ในการเตือนดังกล่าว กรมที่ดินจะพิจารณาถึงความยากง่ายและความจำเป็นเร่งด่วนของเรื่องที่จะดำเนินการประกอบการพิจารณาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายประทีป กิริติเรขา)

อธิบดีกรมที่ดิน

ศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดิน

โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๖๗๘ - ๘๐

โทรสาร. ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๐๗