

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๕๒๗.๓ / ว ๘๘๗๘



กรมที่ดิน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๔ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง คำสั่งกรมที่ดินที่ ๓๕๕๙/๒๕๕๙ 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 เพื่อให้สามารถปลดเปลื้องทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๑๗/๗



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม ๑๐๒๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง การชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างอิง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๙๗๔ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๗/ว ๓๑๘
ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕
ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวน ๑ ชุด
๓. สรุปการรายงานผลตัวชี้วัดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจัดทำแบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อประกอบการประชุมขับเคลื่อนและติดตามนโยบายของรัฐบาล และภารกิจสำคัญของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และได้กำหนดจัดการประชุมเพื่อชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อให้การรายงานผลดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ ผ่านระบบวีดิทัศน์ทางไกล (Webex Meetings) นั้น

กระทรวงมหาดไทยขอเรียนว่า จากการประชุมเพื่อชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังกล่าว ปรากฏว่าการยุติเรื่องในส่วนของตัวชี้วัดยังไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน จึงขอชักซ้อมแนวทางปฏิบัติ ในส่วนของการยุติเรื่องตามตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. ดังนี้

๑ ให้ถือปฏิบัติตามเงื่อนไขในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. ในรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านผลสัมฤทธิ์ของงานของสำนักงานจังหวัด รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ อาทิ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด บางส่วนหรือไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้แจ้ง/ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ เรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือพิจารณารวมเรื่อง (กรณีบัตรสนเท่ห์/ร้องทุกข์กล่าวโทษที่ไม่มีหลักฐาน/เรื่องอยู่ในขั้นตอนไกล่เกลี่ย/เรื่องอยู่ในกระบวนการทางศาล) เป็นลำดับแรก โดยมีแนวทางตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๖๒๕ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ มาประกอบ อาทิ บัตรสนเท่ห์ เรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว เรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย เรื่องได้รับการแก้ไขและสั่งยุติแล้ว เป็นต้น

/ ๒. กรณีที่ ...

๒. กรณีที่จังหวัดยุติเรื่องตามข้อ ๑ แล้ว มีความเห็นว่า เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว ยังไม่เสร็จสิ้นกระบวนการหรือยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ หรือประชาชน ยังไม่ได้รับความพึงพอใจ เช่น เรื่องที่อยู่ระหว่างการตั้งคณะกรรมการสอบสวน เรื่องที่อยู่ในชั้นศาลหรือการดำเนินคดี เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำคัญอื่น ๆ เป็นต้น จังหวัดสามารถ พิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปได้จนกว่าเรื่องจะเสร็จสิ้น

ในการนี้ การพิจารณายุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามข้อ ๑ - ๒ เป็นการพิจารณายุติเรื่อง ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเท่านั้น ในส่วนของการบันทึกข้อมูล และการยุติเรื่อง ในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย นั้น กระทรวงมหาดไทย จะแจ้งให้จังหวัดดำเนินการในการประเมินผลปฏิบัติราชการ รอบที่ ๒/๒๕๖๖ ต่อไป ทั้งนี้ ได้จัดทำสรุป การรายงานผลตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดปรากฏตาม สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป อนึ่ง สามารถ ดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วย ได้ที่เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย www.damrongdhama.moi.go.th หัวข้อหลัก “คำสั่ง / หนังสือสั่งการ”

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ



(นายปรีชา เดชพันธุ์)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘



ที่ มท ๐๒๐๒.๗/ว ๓๑๘

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำหรับรอบการประเมินวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน หัวหน้ากลุ่มจังหวัดทุกกลุ่มจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๗/ว ๓๙๙๐ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕
๒. หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๗/ว ๖๓๕๖ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และ
วิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕
ประกาศ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
สำหรับรอบการประเมินวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕
และประกาศ เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง
มหาดไทย สำหรับรอบการประเมินวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม
๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ นั้น

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการ
ที่ ก.พ. กำหนด จึงขอแจ้งรายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการสำหรับรอบการประเมิน
วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบการประเมินที่ ๑/๒๕๖๖) ดังนี้

๑. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๕

๒. ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำหรับรอบการประเมินวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่
๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๖

โดยสามารถสืบค้นรายละเอียดได้ที่ <http://www.personnel.moi.go.th/assess.htm> หรือผ่านทาง QR Code ท้ายหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กองการเจ้าหน้าที่
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน
โทร./โทรสาร ๐ ๒๖๒๒ ๐๙๓๕ มท. ๕๐๘๐๒



ตัวชี้วัดที่ 4 : ความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

น้ำหนัก : ร้อยละ ๕

คำอธิบาย : ๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๗๖ จังหวัด ทุกช่องทาง และมีการลงรับตามระบบงานสารบรรณ โดยแบ่งเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่ ๑) แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ๒) ปัญหาความเดือดร้อน ๓) ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ๔) ปัญหาที่ดินทำกิน ๕) ขอความช่วยเหลือ และ ๖) เรื่องอื่นๆ

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการ หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ดำเนินการระหว่างปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ (รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ที่ยังไม่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติเป็นจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการทั้งหมด

๓. กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการรายงาน คือ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เหตุผล : เพื่อขับเคลื่อนงานอำนวยความสะดวกและเป็นธรรมให้กับประชาชนของจังหวัดให้เป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่กำหนดให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนใน ๗ มิติ ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บริการเบ็ดเสร็จ บริการส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร บริการให้คำปรึกษา รวมทั้งมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนตามนโยบายรัฐบาลและตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

สูตรการคำนวณ :

จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการและสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	X ๑๐๐
จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้าง ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕	

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐.๗๘
๒	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๒.๑๘
๓	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๓.๕๗
๔	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕.๗๙
๕	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่คงค้างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘.๐๑

เงื่อนไข : เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ไม่ได้ยุติในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด

ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และยุติเรื่อง พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการดังกล่าวแจ้งผู้ร้องทราบโดยตรง และสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดทราบทุก ๖๐ วัน จนกว่าเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดจะได้แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าผลดำเนินการอีกทางหนึ่ง

๕. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือพิจารณารวมเรื่อง

๕.๑ บัตรสนเท่ห์ หรือร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐาน

๕.๒ เรื่องอยู่ระหว่างกระบวนการทางศาล

๕.๓ เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนไกล่เกลี่ย

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

๑. นายณรงค์วิทย์ พบพาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยุทธศาสตร์ สป. ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๒. นายปวเรศ รัฐขจร ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

๓. นายฐิติพงศ์ วิชัยสาร นิติกรชำนาญการพิเศษ

ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถ
แก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

น้ำหนัก : ร้อยละ ๕

คำอธิบาย : ๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัด ๗๖ จังหวัด ทุกช่องทาง และมีการลงรับตามระบบงานสารบรรณ โดยแบ่งเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่ ๑) แจ้งเบาะแส
การกระทำความผิด ๒) ปัญหาความเดือดร้อน ๓) ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ๔) ปัญหาที่ดินทำกิน
๕) ขอความช่วยเหลือ และ ๖) เรื่องอื่นๆ

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖)

๓. กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการรายงาน คือ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ระหว่างวันที่
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาคงได้ข้อยุติในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เหตุผล : เพื่อขับเคลื่อนงานอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนของจังหวัดให้เป็นไปตามประกาศ
คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ที่กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย
มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้จังหวัดทุกจังหวัดจัดตั้ง
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนใน ๗ มิติ ได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บริการเบ็ดเสร็จ
บริการส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร บริการให้คำปรึกษา รวมทั้งมีหน้าที่ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนตามนโยบายรัฐบาลและตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

สูตรการคำนวณ :

จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	X ๑๐๐
จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๖	

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถ แก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๘.๘๔
๒	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถ แก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐.๙๒
๓	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถ แก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๓.๐๐
๔	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถ แก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๔.๑๕
๕	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถ แก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕.๓๐

เงื่อนไข : เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่แก้ไขจนได้ข้อยุติ แบ่งเป็น ๕ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วไม่ได้ตามประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ไม่ได้ยุติในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัด

ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และยุติเรื่อง พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการดังกล่าวแจ้งผู้ร้องทราบโดยตรง และสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดทราบทุก ๖๐ วัน จนกว่าเรื่องจะดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย/สำนักงานจังหวัดจะได้แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าผลดำเนินการอีกทางหนึ่ง

๕. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือพิจารณารวมเรื่อง

๕.๑ บัตรสนเท่ห์ หรือร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐาน

๕.๒ เรื่องอยู่ระหว่างกระบวนการทางศาล

๕.๓ เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนไกล่เกลี่ย

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : สำนักตรวจราชการและเรื่องราวยุทธศาสตร์ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

๑. นายณรงค์วิทย์ พบพาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยุทธศาสตร์ สป. ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๒. นายปวเรศ รัฐขจร ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

๓. นายฐิติพงศ์ วิชัยสาร นิติกรชำนาญการพิเศษ

ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ : ร้อยละความสำเร็จในการนำเข้าสู่ข้อมูลในงานบริการและเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ สู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล

น้ำหนัก : ร้อยละ ๕

คำอธิบาย : ๑. ศูนย์ดำรงธรรมได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ ๖ ช่องทาง ดังนี้
๑.๑ เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด

๑.๒ ทางจดหมาย ณ ตู้ ป.ณ. ๑๐๑ ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ หรือตามที่อยู่ไปรษณีย์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด

๑.๓ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.damrongdharma.go.th หรือตามเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด

๑.๔ ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗

๑.๕ ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน MOI ๑๕๖๗

๑.๖ การลงพื้นที่/หน่วยเคลื่อนที่เร็ว

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัดผ่านทุกช่องทางและมีการลงรับเรื่องร้องเรียนและนำมาจัดประเภทกลุ่มเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๖ กลุ่ม ได้แก่ ๑) แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ๒) ปัญหาความเดือดร้อน ๓) ร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐ ๔) ปัญหาที่ดินทำกิน ๕) ขอความช่วยเหลือ และ ๖) เรื่องอื่นๆ

๓. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทุกช่องทาง (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖)

๔. กรอบระยะเวลาที่ใช้ในการรายงาน คือ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ทุกช่องทาง นำเข้าสู่ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

๕. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นปัจจุบันและตอบสนองการเป็นรัฐบาล ๔.๐ ที่ให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล ทำให้สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้รวดเร็ว ตรวจสอบข้อมูล ลดข้อร้องเรียนซ้ำ ลดการใช้กระดาษ สรุปรายงานในมิติต่างๆ รูปแบบดิจิทัล รวมถึงประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะเรื่องและได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้รวดเร็วขึ้น

เหตุผล : กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงาน “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชนโดยเฉพาะประเด็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์. ประกอบกับรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขปัญหาตอบสนองความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชน จึงได้กำหนดตัวชี้วัดในการนำเทคโนโลยีเข้ามาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

สูตรการคำนวณ :

จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทุกช่องทาง

นำเข้าสู่ฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล

X ๑๐๐

ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทุกช่องทาง

ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๐.๕๐
๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๓.๐๐
๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๕.๕๐
๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๔๘.๐๐
๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำเข้าสู่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล อยู่ที่ร้อยละ ๕๐.๕๐

ผู้ประสานงาน (เกี่ยวกับตัวชี้วัด) : สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

๑. นายณรงค์วิทย์ พบพาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านยุทธศาสตร์ สป. ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

๒. นายปวเรศ รัฐขจร ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม

๓. นายฐิติพงศ์ วิชัยสาร นิติกรชำนาญการพิเศษ

ด่วนที่สุด
ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๓๖๒๕๒



กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกำหนดแบบฟอร์ม การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เพิ่มเติม) จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการ ต่อเรื่องราร้องทุกข์ ให้จังหวัดใช้เป็นแนวทางในการพิจารณายุติเรื่องราร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงาน กพร. ได้นำเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มากำหนดเป็นตัวชี้วัด Agenda Base จำนวน ๒ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๑ เป็นการวัดที่นำจำนวนเรื่องที่ ค้างดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ (๔ ปี) มาแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไขประมาณ ๓ - ๔ ปี ได้แก่ เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐและปัญหาที่ดิน กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๐ และ (๒) เรื่องร้องเรียน ค้างดำเนินการอื่น ๆ ได้แก่เรื่องแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เรื่องปัญหาความเดือดร้อนเรื่องขอความช่วยเหลือ และเรื่องอื่น ๆ กำหนดเป้าหมายการแก้ไขปัญหาไว้ที่ร้อยละ ๘๙ สำหรับตัวชี้วัดที่ ๒ เป็นตัวชี้วัดที่นำจำนวน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติในปี ๒๕๖๒ ได้ร้อยละ ๘๒ โดยการรายงานในรอบ ๖ เดือน มีเงื่อนไขว่าต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ และสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ส่วนการรายงานในรอบ ๑๒ เดือน ให้นำเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ และสามารถแก้ไขปัญหา จนได้ข้อยุติ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาจำนวน เรื่องร้องเรียน ทั้งเรื่องค้างเก่าและเรื่องที่เข้าใหม่ สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติและบรรลุเป้าหมาย ตามตัวชี้วัด กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำรายละเอียดแนวทางปฏิบัติการยุติเรื่อง (เพิ่มเติม) จากแนวทางปฏิบัติที่เคย แจ้งจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แจ้งแนวทาง ปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราร้องทุกข์ พร้อมทั้ง ได้ออกแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน และขอให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แจ้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถือปฏิบัติด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนาคม จงจรรย์)

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๒

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

แนวทางปฏิบัติกรรณคดีเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) แนวทางการกรรณคดีเรื่อง ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๑. บัตรสนเท่ห์	๑.๑ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักประกอบการพิจารณา - หากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ - หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และพยานบุคคล แน่นนอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	- แม้ว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ซึ่งจะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ แต่หากเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ก็ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการ
๒. อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว	๒.๑ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ - ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาล่งใด ๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล - เมื่อนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการศาลอย่างเพียงพอ - หากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและ/หรือรัฐให้ปฏิบัติตาม	- ใ้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๓. จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาล กรณีข้อพิพาททางแพ่งหรืออาญา และมีได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ และกรณี สามารถอุทธรณ์คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไป	๓.๑ แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง - ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สคบ. ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี - กรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวน ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด	- บันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจทราบ และพิจารณาสั่งยุติเรื่อง
๔. ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย	๔.๑ พิจารณาให้รอบคอบว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด - ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) - แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) - พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ	- หากเรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน หรือ ผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ก็ได้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
๕. ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย	๕.๑ หากผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
๖. ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว และได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว	๖.๑ หากการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้ร้อง แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้ว เปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป	- ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพหุติการณ์แห่งกรณี
๗. เสนอข้อคิดเห็น หรือ ข้อมูลต่าง ๆ	๗.๑ หากข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ มีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามความเห็นสมควร	- หากการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อยล่อย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ
๘. ระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการ	๘.๑ กรณีเรื่องใดมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย	- ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม - ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทางส่วนตัว ทั้งทางแพ่งหรืออาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
๙. การให้ความสำคัญกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน	๙.๑ ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน - ติดตาม สอดส่อง และตรวจสอบการดำเนินการอย่างต่อเนื่องหากพบข้อผิดพลาดหรืออุปสรรค ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที - สร้างขวัญกำลังใจให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ - หากเจ้าหน้าที่ฯ บกพร่องต่อการปฏิบัติงาน ให้พิจารณาลงโทษอย่างเคร่งครัด	- ผู้บังคับบัญชาต้องร่วมมือกับผู้ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเพียงฝ่ายเดียว - หากความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

แนวทางปฏิบัติการยุติเรื่องและการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) แนวทางการยุติเรื่องตามแนวทางที่เป็นข้อตกลงการดำเนินการตามตัวชี้วัดกับสำนักงาน กพร.

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
<p>๑. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เช่น ยาเสพติด, ผู้มีอิทธิพล, สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/ค่าประเมิน, บ่อนการพนัน/หวย, ที่ดิน/ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ, แรงงานต่างด้าว/หลบหนีเข้าเมือง, ค้ามนุษย์, เต็ดร้อนราคา, แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่น ๆ</p>	<p>๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วรายงานผลให้จังหวัดทราบ และเมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับรายงานผล ได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๑.๒ เรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอนได้ ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้วให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	<p>- กรณีการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เมื่อศูนย์ดำรงธรรมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงไปตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่พบการกระทำความผิด ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>
<p>๒. ปัญหาความเดือดร้อน เช่น งานคุ้มครองผู้บริโภค (ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค/บริการ, ที่อยู่อาศัย), ได้รับผลกระทบจากมลภาวะ/สิ่งแวดล้อม, ใกล้เคียงทางอาญา/แพ่ง, ช่มชู้/ทำร้ายร่างกาย, ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคลที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ข้อพิพาทระหว่างบุคคล, ข้อพิพาทน้ำอุปโภค/บริโภค/เพื่อการเกษตร, ปัญหาที่สามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติด้วยหน่วยเคลื่อนที่เร็ว ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</p>	<p>๒.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานการแก้ไขปัญหาจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องได้และรายงานผลให้จังหวัดทราบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ/หรือเห็นชอบให้ยุติเรื่อง ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ, ได้รับผลกระทบจากการบริการ/ภารกิจภาครัฐ, ร้องเรียนโครงการของรัฐ, ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน้างาน), ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ, ปัญหาเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ</p>	<p>๓.๑ เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งแน่นอน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นชอบให้ยุติเรื่องแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดส่วนราชการอื่น ไม่ได้สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ</p> <p>๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐและรัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานและหน่วยงานได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้จัดส่งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงกลับมาให้ศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ให้ถือว่าเป็นข้อยุติ โดยไม่ต้องรอผลสิ้นสุดของการดำเนินการ</p>	

ประเภท	เนื้อหา/รายละเอียดประกอบการพิจารณา	ข้อเสนอแนะ/ข้อสังเกต
<p>๔. ปัญหาที่ดินทำกิน เช่น ปัญหาข้อพิพาทเรื่องเกี่ยวกับที่ดิน, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับรัฐ, ข้อพิพาทที่ดินระหว่างเอกชนกับเอกชน, เอกสารสิทธิ, บุกรุกที่สาธารณะ, ถูกปิดกั้นเส้นทาง, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย, ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดิน</p>	<p>๔.๑ กรณีเป็นเรื่องที่ดินที่ศาลมีคำสั่งพิพากษาแล้ว แต่ผู้ร้องไม่ยอมรับคำพิพากษาของศาล ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่เข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางกระบวนการยุติธรรมแล้ว ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๓ กรณีเป็นข้อพิพาทที่ดินระหว่าง ประชาชนกับประชาชน เอกชนกับเอกชน เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว ไม่ว่าจะผลการไกล่เกลี่ยเป็นอย่างไรให้ถือเป็นข้อยุติ แม้บางครั้งคู่กรณีจะไม่ยอมรับผลการไกล่เกลี่ย และนำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม</p> <p>๔.๔ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการพิสูจน์สิทธิการครอบครองที่ดินของบุคคลในเขตที่ดินของรัฐ และเรื่องดังกล่าวได้เข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิแล้ว ถึงแม้จะยังไม่สิ้นสุดกระบวนการ ให้ถือเป็นข้อยุติ</p> <p>๔.๕ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ดินที่คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือคณะกรรมการระดับจังหวัดได้ประชุมพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายหรือเรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างสิ้นเชิง ให้ถือเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๕. ขอความช่วยเหลือ เช่น ทุนประกอบอาชีพ, ทุนการศึกษา, สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา, สถานศึกษา, การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อนจากสาธารณภัย, การต่อสู้คดี/เร่งรัดคดี/ประกันตัว/ช่วยเหลือทางกฎหมาย, การแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ, หนีสิน (ยกเว้นหนี้นอกระบบ), สาธารณูปโภค/โครงสร้างพื้นฐาน, ขอความช่วยเหลือเรื่องอื่น ๆ, ได้รับผลกระทบจากแชร์ลูกโซ่, ขอความช่วยเหลือที่สามารถแก้ไข/ยุติ (ยุติได้หน่วยงาน), ขอความช่วยเหลือด้านการประกอบอาชีพ, การจัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน/ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว, เรื่องทูลเกล้าถวายฎีกา, ออกโฉนดรังวัดที่ดิน/ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย เรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือ</p>	<p>๕.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือเป็นข้อยุติ</p>	
<p>๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร/บัตร, จดทะเบียนสมรส, ต่อบทะเบียนภาษีรถยนต์-จักรยานยนต์, ชำระค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์, ชำระภาษีเงินได้, การบริการ One Stop Service บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งต่อ บริการข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการอื่น ๆ</p>	<p>๖.๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประสานแจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ร้องได้รับการช่วยเหลือตามสมควรแก่กรณีแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลมาที่จังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเสนอผู้บังคับบัญชาทราบหรือเห็นชอบให้ยุติเรื่องให้ถือเป็นข้อยุติ</p>	

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

.....

.....

๓.๒

.....

.....

๓.๓

.....

.....

หมายเหตุ

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกขได้รับทราบขณะร้องทุกขแล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนาที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศตธ. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศตธ.มท. ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกขที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายืนยันไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานทำยื่น จำนวน แผ่น ดังนี้

- หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกขแทน)
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข
-

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข


(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ , ๐ ๒๒๒๑ ๓๘๓๗

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

สรุปการรายงานผลตัวชี้วัดของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	รายการ	กำหนดการรายงาน	รูปแบบและช่องทางการรายงาน
๑.	แบบรายงานที่ ๑ ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์คงค้าง ๗ ปีงบประมาณ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ที่ดำเนินการแก้ไขจนเป็นที่ยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ภายในวันที่ ๓ ของเดือนถัดไป	- ไฟล์ Excel และ PDF - ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ kpicenter1567@gmail.com
๒.	แบบรายงานที่ ๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่รับเข้าใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖		
๓.	แบบรายงานที่ ๓ ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ๗ มิติ ตามประเภทการให้บริการ		
๔.	แบบรายงานที่ ๔ ผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา “หนี้นอกระบบ”		
๕.	แบบรายงานที่ ๕ จำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่นำเข้าสู่ข้อมูลสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล		
๖.	สรุปรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด - ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่คงค้างดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รับเข้าใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และสามารถแก้ไขจนได้ข้อยุติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ ร้อยละความสำเร็จในการนำเข้าสู่ข้อมูลในงานบริการ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ สู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมในรูปแบบดิจิทัล	ภายในวันศุกร์ที่สามของทุกเดือน	- Google ฟอรัม ทาง https://bit.ly/3kGf2hv  - ไฟล์ PDF ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ kpicenter1567@gmail.com

- หมายเหตุ
๑. ระบุชื่อจังหวัด เดือน ปี ให้ครบถ้วนก่อนการส่งข้อมูลทุกครั้ง
 ๒. ข้อมูลในเดือนก่อนหน้าต้องเป็นข้อมูลที่คงที่ไม่มีมีการแก้ไขข้อมูล เมื่อรับข้อมูลเข้าฐานข้อมูลแล้วจะไม่มีมีการแก้ไขใด ๆ ทั้งสิ้น
 ๓. กรุณาตรวจสอบข้อมูลและตัวเลขให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนส่งรายงาน



ไฟล์แบบรายงาน
<https://bit.ly/3wXSFa5>