

ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน

ข้อ ๑ ประชาชนรับบริการขอคำปรึกษา/คำแนะนำเกี่ยวกับภารกิจกรมที่ดิน และร้องเรียน-ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางใดบ้าง?

คำตอบ : ขอคำปรึกษา/แนะนำ และร้องเรียน-ร้องทุกข์ ตามช่องทางดังต่อไปนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน
- Website : www.dol.go.th ระบบศูนย์ดำรงธรรม
- E-mail : damrongtham@dol.go.th
- จดหมาย : ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
- โทรศัพท์ : ๐-๒๑๔๑-๕๖๗๘ ถึง ๘๐ โทรสาร : ๐-๒๑๔๓-๙๐๐๗

ที่มาของคำตอบ : ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน

ข้อ ๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาหรือไม่ มีลักษณะอย่างไร?

คำตอบ : ๑) เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ
- ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่วานั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินควร กระทบการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทบการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทบการไม่สุจริตหรือไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒) เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

๓) ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

ที่มาของคำตอบ : พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อ ๓ กรณี...

ข้อ ๓ กรณีร้องเรียนเป็นลักษณะ “บัตรสนเท่ห์” จะดำเนินการอย่างไร?

คำตอบ : การพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี กำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นควรต่อไป

ที่มาของคำตอบ : หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๔ การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนเรียนร้องทุกข์ดำเนินการอย่างไร?

คำตอบ : ๑) การดำเนินการสะสางเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ระหว่างดำเนินการมากกว่า ๕๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการสะสางและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๒) มาตรการเร่งรัดติดตามผล

(๑) ให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานผลให้กรมที่ดินทราบภายในกำหนดเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ก็ให้รายงานผลความคืบหน้าให้กรมที่ดินทราบด้วย

(๒) ให้จังหวัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อทราบจำนวนงานค้างที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และผู้รับมอบงานแทนสามารถเร่งรัดดำเนินการต่อไปได้

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

ที่มาของคำตอบ : หนังสือกรมที่ดิน ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๕๒๗.๓/ว ๘๙๗๙ ลงวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์