



ที่ มท ๐๕๐๑.๓/ว

ถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดทุกจังหวัด

กรมที่ดินขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๐๕๕ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ มาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติต่อไป



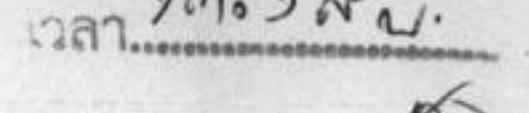
สำนักงานเลขานุการกรม

โทร ๐ ๒๑๔๑ ๕๕๐๐ - ๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๙๐๐๑ - ๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : secretary-complaint@dol.go.th

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



୧୦ ଖ୍ରୀ.ପ. ୧୫୫୫

๔. การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศรับผิดชอบในการประสานงานกับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยรับบริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน และให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

๒. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องรายงานไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

๓. กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไข ปัญหา แล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิบูลย์ สก.

(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

จุฬารัตน์
๑๖ เม.ย. ๒๕๕๘

ศูนย์ดำรงธรรม มท.
รับที่..... ๙๕๗๐
วันที่..... 26 ก.พ. 2558

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๕๐๐



กระทรวงมหาดไทย
กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
วันที่ 23 ก.พ. 2558
7190
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี...

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์
เลขที่..... 9061
วันที่..... 23 ก.พ. 58
เวลา.....

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ
เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประชุม “การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์” เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘
จำนวน ๑ ชุด

ตามที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการหลายประการ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการดังกล่าว โดยได้จัดประชุมและมีผลการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปได้ ดังนี้

๑. กรณีการเชื่อมโยงการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบแผนการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์สำหรับทุกหน่วยงาน โดยระยะที่ ๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้กระทรวงทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบเดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือแนวทางการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ต่อไป (ปรากฏในเอกสารประกอบรายงานการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าใช้ระบบเครือข่ายที่กระทรวงฯ กำกับดูแลอยู่ ได้แก่ GIN และ Cloud ซึ่งมีสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้รับผิดชอบอยู่ หากต้องมีการพัฒนาด้านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องบนโครงข่ายดังกล่าว สามารถประสานงานกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

๒. กรณีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ และการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๒.๑ เรื่อง “ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย” สรุปได้ ดังนี้

๒.๑.๑ เห็นชอบให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ดังนี้

/๑) กรณี เหตุด่วน...

๑) กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง เนื่องจากมีความพร้อมในการให้บริการ โดยให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมีล่ามช่วยแปลภาษา รวมทั้งมีสถานีดำรวจท่องเที่ยวเปิดให้บริการทั่วประเทศ โดยเบื้องต้นให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรับผิดชอบการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาช่วยสนับสนุนการให้บริการกรณีดังกล่าวต่อไป

๒) กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง และประสาน การดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทุกกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ และกำลังขยายเครือข่ายไปยังสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนด้วย

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในการให้บริการชาวต่างประเทศและ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ซึ่งต่างมีช่องทางของหน่วยงานเป็นการเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ก็สามารถใช้ช่องทาง ของแต่ละหน่วยงานในการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

* ๒.๑.๒ ขอความร่วมมือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) และสายด่วน ๑๑๑๑ กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้แพร่หลาย ทั้งถึง และต่อเนื่อง ต่อไป

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเชิญรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) แลงข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวต่อไป

๒.๒ เรื่อง “การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต” สรุปได้ ดังนี้

๒.๒.๑ เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ อีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่อง ให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว

๒.๒.๒ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้วให้แจ้งผลให้หน่วยงาน ที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ที่อยู่เดียวกันตามข้อ ๒.๓.๑) ทราบเป็นระยะด้วย

๒.๓ เรื่อง “การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน” สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศ รับผิดชอบในการประสานงาน กับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่าย การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการให้บริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน

๒.๓.๒ เห็นชอบให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน) และสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

//(กรณีเรื่อง...

(กรณีร้องร้องทุกข์ทั่วไป) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

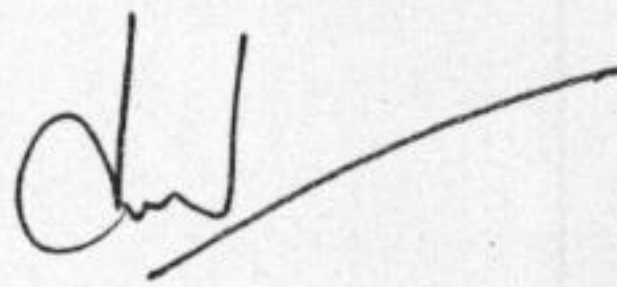
ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. พิจารณารายงานการประชุม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หากมีข้อแก้ไขประการใด กรุณาแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบได้ที่ นางสาวทิพสุคนธ์ นิระพนธ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ภายในวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ หากพ้นกำหนดจะถือว่าท่านได้รับรองรายงานการประชุมแล้ว

๒. ขอให้แจ้งหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามมติที่ประชุม เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล รวมทั้งข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบกรณีดังกล่าว และมีหนังสือแจ้งจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ



(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นิระพนธ์

นางมาลินี ภาวิไล

ที่ มท ๐๕๐๑.๓/๒๕๑

เรียน อธิบดีกรมที่ดิน

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยแจ้งให้กรมที่ดิน
พิจารณาดำเนินการตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ได้แจ้งมติที่ประชุมเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติเมื่อวันที่ ๙
และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ ซึ่งมติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนด
แนวทางปฏิบัติ หน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติ
ให้ถูกต้องเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติ

สำนักงานเลขานุการกรมพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้
การดำเนินการตามนัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
เห็นควรให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กรมที่ดินดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งเวียน
สำนัก/กอง และสำนักงานที่ดินจังหวัดทุกจังหวัดทราบ
และถือปฏิบัติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบสำนักงาน
เลขานุการกรมจะได้ดำเนินการต่อไป

(นายปิยพงศ์ ชูวงศ์)

วิศวกรรังวัดชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

เลขานุการกรม

๑๗ เม.ย. ๒๕๕๘

เห็นชอบ

(นายศิริพงษ์ ห่านตระกูล)

อธิบดีกรมที่ดิน

๑๗ เม.ย. ๒๕๕๘

(นางสมใจ ห่อหมก)
๑๗ เม.ย. ๒๕๕๘
๒๔๖
๑๗ เม.ย. ๒๕๕๘