

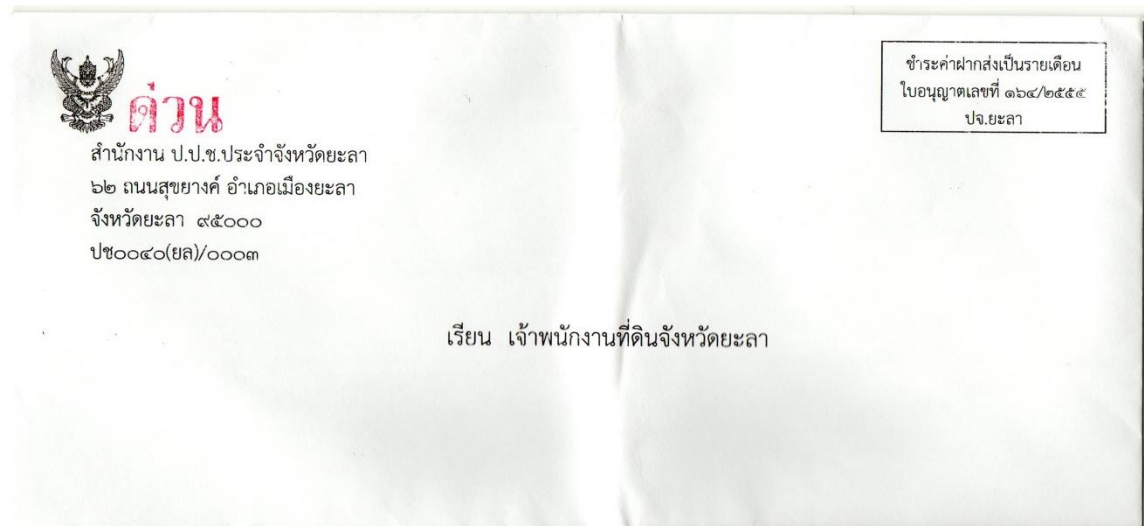
ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา



๒. จดหมาย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา ถนนวงเวียน ๑ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง
ยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐



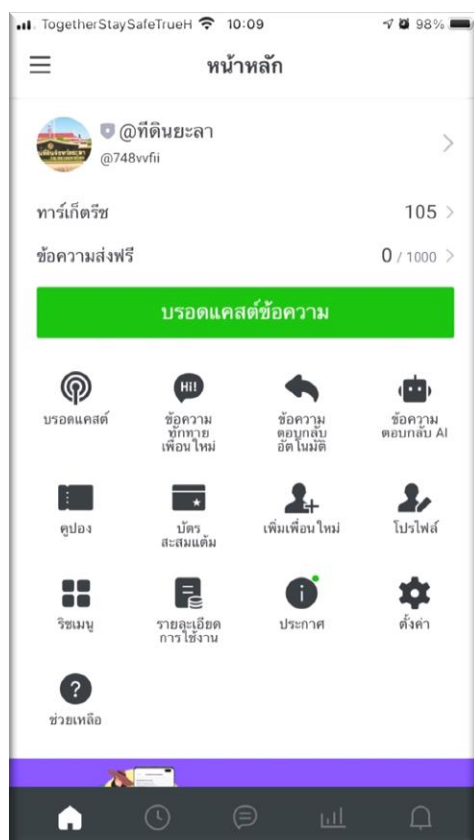
๓. ตู้แสดงความคิดเห็น



๔. ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๗๓๒๑ ๒๘๑๙



๕. Line@ที่ดินยะลา



๖. Facebook : สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา



๗. เว็บไซต์ : สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา



๘. พบเจ้าพนักงานที่ดินโดยตรง



การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

๑. มีจุดบริการ/ติดป้าย ที่สามารถมองเห็นชัดเจน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา



๒. มีแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ ตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของกรมที่ดิน

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมที่ดิน



จัดทำโดย

ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรม

๓. มีขั้นตอนการจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา



๑. มีคำสั่งการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด และมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด



คำสั่งกรมที่ดิน
ที่ ๓๖๕/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร
ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด และมอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด

ด้วยกระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบ
แห่งชาติฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ
ของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายดังกล่าวบรรลุผล และเกิดกลไกในการสร้างระบบ
การบริการประชาชนที่ดี กรมที่ดินจึงมีคำสั่ง ดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและแก้ปัญหา
ให้กับประชาชนตามนโยบายดังกล่าว ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา/
ส่วนแยก สำนักงานที่ดินอำเภอ

๒. แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ดังนี้

๒.๑	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด	ประธานกรรมการ
๒.๒	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสาขา/ส่วนแยก	รองประธานกรรมการ
๒.๓	หัวหน้าฝ่ายทะเบียน	กรรมการ
๒.๔	หัวหน้าฝ่ายรังวัด	กรรมการ
๒.๕	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๒.๖	เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอ	กรรมการ
๒.๗	ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม	กรรมการและเลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

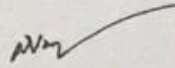
- (๑) กำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด
- (๒) กำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงาน และช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด ให้สามารถแก้ปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว
- (๓) เชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาร่วมประชุมพิจารณาหรือชี้แจงแสดงความเห็นหรือให้ข้อมูล
ต่อคณะกรรมการ
- (๔) แต่งตั้งคณะทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดและปฏิบัติการอื่นตามที่
ได้รับมอบหมาย

/๓. มอบหมาย...

๓. มอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม
สำนักงานที่ดินจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการบริหารการของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงาน
ที่ดินจังหวัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายศิริพงษ์ ห่านตระกูล)

อธิบดีกรมที่ดิน



คำสั่งจังหวัดยะลา

ที่ ๑๙๖๖ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการประสานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยกรมที่ดินได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อรับบทบาทการจัดการเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปในเชิงรุกและสามารถ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนได้อย่างจริงจัง หันต่อสถานการณ์ ตลอดจนสามารถลดและขจัดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นที่ยุติโดยรวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมกรมที่ดินในรายการเดินทางหน้าประเทศไทยตามรอยพ่อ : สำนักงานที่ดิน ยุคเทคโนโลยีประเทศไทย ๔.๐

ฉะนั้น เพื่อให้การรายงานผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของจังหวัดเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ บังเกิดผลดีต่อทางราชการ สนองตอบนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย จึงแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการประสานงานค้ำและแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| ๑. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา | เป็นหัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา | เป็นคณะทำงาน |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา | เป็นคณะทำงาน |
| ๔. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขายะหา | เป็นคณะทำงาน |
| ๕. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขารามัน | เป็นคณะทำงาน |
| ๖. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาบันนังสตา | เป็นคณะทำงาน |
| ๗. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง | เป็นคณะทำงาน |
| ๘. เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอธารโต | เป็นคณะทำงาน |
| ๙. เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอกาบัง | เป็นคณะทำงาน |
| ๑๐. หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน | เป็นคณะทำงาน/เลขานุการ |
- ให้คณะทำงานดำเนินการดังนี้

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ มีการเผยแพร่ข่าวสารที่นำเสนอประเด็นเกี่ยวเนื่องกับกรมที่ดิน ข่าวเชิงลบหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงพาดพิงหน่วยงาน

๑.๑ เมื่อพบเห็นการนำเสนอข่าวที่เกี่ยวข้องกับท้องที่ใด

๑.๑.๑ ให้เร่งหาข้อเท็จจริงทันที

๑.๑.๒ สรุปข้อเท็จจริงและทำหนังสือรายงานผู้บังคับบัญชาทันที

๑.๑.๓ ให้ตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท ๐๕๐๑.๔/ว.๑๔๖๑๑

ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๕๙

/๑.๒ การทำความเข้าใจ...

๓.๒ การทำความเข้าใจ/การตอบข้อหารือ

๓.๒.๑ เรื่องด่วนให้ดำเนินการภายใน ๓ วัน

๓.๒.๒ เรื่องต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้รายงานทุกสัปดาห์

๒. การดำเนินการประสานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของแต่ละฝ่าย / แต่ละสาขา / แต่ละอำเภอ ให้คณะทำงานประสานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้สามารถปลดปล่อยทุกข์หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรายงานผลให้จังหวัดทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ หากมีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ก็ให้รายงานผลความคืบหน้าให้หัวหน้าคณะทำงานทราบเพื่อจะได้รายงานให้กรมที่ดินทราบเป็นกรณีไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม/พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายพิเชษฐ อะหมะ)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา

