



ประกาศสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์
เรื่อง ช่องทางการรับข้อร้องเรียน แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์เป็นไปอย่างมีระบบ จึงเห็นควรประกาศช่องทางการรับข้อร้องเรียน แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ช่องทางรับข้อร้องเรียน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์ ได้ดังต่อไปนี้

- (๑) เดินทางมาด้วยตนเอง ณ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์
- (๒) ตู้หรือกล่องรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ด้านหน้าสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์
- (๓) ทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึงสำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์ ชั้น ๔ อาคารศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง ถนนถิติเปรม ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ ๕๓๐๐๐
- (๔) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๕๕๑-๑๙๘๕ และ ๐-๕๕๕๑-๗๗๕๑
- (๕) ทางโทรสาร หมายเลข ๐-๕๕๕๑-๒๙๓๘
- (๖) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : rtutd@treasury.go.th
- (๗) ผ่านเว็บไซต์สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์ :
<https://uttaradit.treasury.go.th/th/>
- (๘) ผ่าน Facebook สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์
- (๙) ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์กรมธนารักษ์ : TRD Complain Center
- (๑๐) ผ่านเว็บไซต์กรมธนารักษ์ : www.treasury.go.th
- (๑๑) ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และช่องทางรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ

๒. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร ๑ แนบท้ายประกาศนี้

๓. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร ๒ แนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเดชวิทย์ ห้วยแป)

ธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์

แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียน และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุดรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

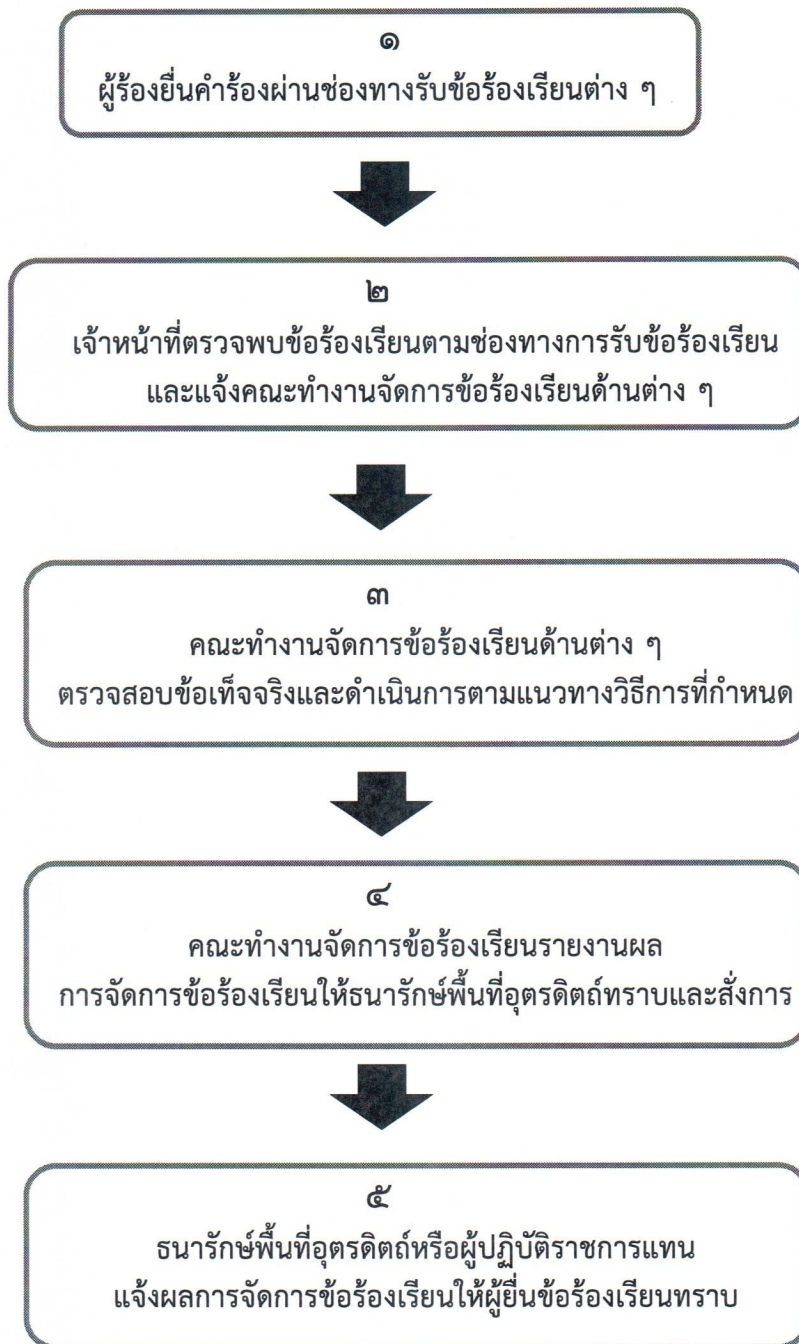
เรื่อง/ข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียน และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๑. การบุกรุกที่ราชพัสดุ ๑.๑ กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์ ๑.๒ กรณีไม่ได้แย้งกรรมสิทธิ์	๑. ราษฎรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะของที่ดินส่วนใหญ่อ้างว่าตนเองได้อยู่อาศัยในที่ดินมานานแล้ว ๒. ส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุขาดการดูแลเอาใจใส่ และปล่อยปละละเลยให้มีการบุกรุก	<u>กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์</u> มี ๒ แนวทาง ดังนี้ ๑. ดำเนินการทางบริหาร ตามมาตรการของคณะกรรมการพิสูจน์สิทธิในที่ดินของรัฐจังหวัด (คพร. จังหวัด) ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๒. ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม <u>กรณีไม่ได้แย้งกรรมสิทธิ์</u> มี ๒ แนวทาง ดังนี้ ๑. กรณีส่วนราชการยินยอม -รับรองสิทธิโดยการจัดให้เช่า ๒. กรณีส่วนราชการไม่ยินยอม ๒.๑.๑ ส่วนราชการไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ๒.๑.๒ ดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. การคัดค้านการออกเอกสารสิทธิ์ ที่ทำกิน	๑. ทางราชการได้ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.) และขึ้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุ ๒. มีราษฎรครอบครองอยู่ในที่ดินดังกล่าว โดยไม่มีเอกสารสิทธิ์ ๓. ได้รับความเดือดร้อนจากการออกเอกสารหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง และราษฎรเกรงว่าจะไม่มีที่ดินทำกิน	เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง มีแนวทาง ดังนี้ ๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง ๒. ประสานงานกับหน่วยงานผู้ใช้ประโยชน์ว่ายินยอมนำที่ดินมาดำเนินการจัดให้เช่าเป็นการชั่วคราวหรือไม่ ๓. หากหน่วยงานผู้ยินยอม ดำเนินการรับรองสิทธิโดยการจัดให้เช่าตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๓. การขอคืนที่ราชพัสดุ ๓.๑ ที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ ๓.๒ ที่ราชพัสดุที่มีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ	- กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้ว มีการเข้าใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ยกให้ แล้วเลิกใช้ ผู้ยกให้หรือทายาท ได้แจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ - กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้ว ไม่ได้เข้าใช้ประโยชน์ ผู้ยกให้หรือทายาท ได้แจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ	<u>การขอคืนที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะมีแนวทาง ดังนี้</u> - ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๒๒ <u>การขอคืนที่ราชพัสดุที่มีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะมีแนวทาง ดังนี้</u>

เรื่อง/ข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียน และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		- ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยการโอนกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุที่มีใช้ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๕. การขอให้จัดสรรที่ราชพัสดุเพื่อเป็น ที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน	๑. ราษฎรไม่มีที่อยู่อาศัย/ที่ทำกินเป็นของตนเอง หรือมี แต่ไม่เพียงพอ ๒. ราษฎรต้องการให้ทางราชการจัดสรรที่ดินเพื่อเป็น ที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน	๑. ตรวจสอบที่ราชพัสดุ และขอความร่วมมือกับส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ใน ที่ราชพัสดุให้ส่งคืนที่ดินที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ให้กับกรมธนารักษ์ เพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎร เข้าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน ๒. ประสานกับส่วนราชการที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแลที่ดินของรัฐในการจัดหาที่ดินเพื่อนำมา จัดสรรให้กับราษฎรเข้าเป็นที่อยู่อาศัย/ ที่ทำกิน
๕. ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข การเช่าที่ราชพัสดุ	๑. ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนจากการครอบครองใช้ ประโยชน์ของผู้เช่า ๒. ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการเช่า ที่ราชพัสดุ	๑. ลงพื้นที่ตรวจสอบเพื่อให้ได้รับทราบสภาพข้อเท็จจริงก่อนนำผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไป พิจารณาดำเนินการ ๒. จัดให้มีโครงการตรวจเยี่ยมผู้เช่าที่ราชพัสดุอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ของผู้เช่า ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของผู้เช่าเกี่ยวกับการเช่าที่ราชพัสดุ พร้อมทั้ง สำรวจการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการดำเนินการในที่ราชพัสดุ แก่ผู้เช่าและผู้ใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ หากตรวจพบการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามสัญญาเช่า หรือเงื่อนไขการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุของผู้เช่า หรือหน่วยงานที่ครอบครองใช้ประโยชน์ ในที่ราชพัสดุ จะได้แจ้งให้ปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของทางราชการให้ถูกต้องต่อไป
๖. การขอดำเนินการเกี่ยวกับสัญญาเช่า ที่ราชพัสดุ	๑. ผู้เช่านำที่ราชพัสดุไปจัดหาประโยชน์ โดยไม่ได้รับ อนุญาต ๒. ผู้เช่าช่วงต้องการเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับกรมธนารักษ์ ๓. ผู้ร้องเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดให้ เช่า ๔. ผู้ร้องต้องการทราบแนวเขตเช่าที่ราชพัสดุที่ชัดเจน ๕. ผู้เช่าต้องการให้เร่งรัดดำเนินการโอนสิทธิการเช่า	๑. กำชับให้ผู้เช่าปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีข้อร้องเรียน/ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าช่วง/กำหนด แนวทางและดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่งและเงื่อนไขเกี่ยวกับการจัดให้เช่า ๓. ชี้แจงให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการจัดให้เช่า ๔. ดำเนินการปักหลักเขตที่ราชพัสดุในเขตเช่าให้ชัดเจน

เรื่อง/ข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียน และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๗. การเปิดประมูลที่ราชพัสดุ	๑. ความล่าช้าของการพิจารณาอนุญาตของกรมธนารักษ์ ก่อนเปิดประมูลที่ราชพัสดุแปลงใหญ่ หรือในกรณีที่ ไม่ได้เป็นอำนาจของธนารักษ์พื้นที่ ๒. การพิจารณาผลการประมูลใช้เวลานาน/คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมประมูลไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการประมูล	๑. ในกรณีที่มีการเปิดประมูลที่ราชพัสดุแปลงใหญ่และอาจมีผลกระทบกับประชาชนในพื้นที่ ควรให้เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จัดส่งและหรือประกาศประมูลด้วยตนเอง ๒. กำชับ กำกับ ดูแลเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
๘. การกำหนดอัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุ ไม่เป็นธรรม	๑. ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการกำหนดอัตราค่าเช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุใหม่ เนื่องอัตราค่าเช่าสูงเกินไป ๒. ขอให้ระงับหรือพิจารณาผ่อนผันการปรับปรุงอัตราค่าเช่า	๑. ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ที่ราชพัสดुरายเดิม และผู้ใช้ที่ราชพัสดुरายใหม่ ๒. กรมธนารักษ์ได้ปรับปรุงการกำหนดอัตราผลประโยชน์ตอบแทนการจัดหาประโยชน์ใน ที่ราชพัสดุ โดยแยกอัตราการเรียกเก็บเป็น ๒ กรณี คือ ๒.๑ กรณีผู้เช่ารายเดิม เรียกเก็บตามอัตราเดิม ๒.๒ กรณีการจัดให้เช่ารายใหม่ เรียกเก็บตามอัตราค่าเช่าที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการกำหนดอัตราค่าเช่า ค่าธรรมเนียมแล้ว ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามคำสั่งกรมธนารักษ์ที่เกี่ยวข้อง ๓. กรณีขอลดหรือยกเว้นค่าเช่า ค่าธรรมเนียมและค่าปรับ ให้รวบรวมเอกสารหลักฐานส่งให้กรมธนารักษ์พิจารณา
๙. การขอคัดค้านราคาประเมินที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง	๑. กรณีพื้นที่ ลักษณะ สภาพ และทำเลที่ตั้งของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้กำหนดราคาประเมินไม่ถูกต้อง หรือมีความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง ๒. การประเมินราคาที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างไม่เป็นไปตามระเบียบตามมาตรา ๑๓ (๓) หรือ กฎกระทรวงตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง	-กรณีคัดค้านราคาประเมินที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง มี ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีพื้นที่ ลักษณะ สภาพ และทำเลที่ตั้งของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ใช้กำหนดราคาประเมินไม่ถูกต้อง หรือมีความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการภายใน ๙๐ วัน ๒. การประเมินราคาที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างไม่เป็นไปตามระเบียบตามมาตรา ๑๓ (๓) หรือ กฎกระทรวงตามมาตรา ๑๘ วรรคสอง ให้กระทำภายใน ๙๐ วัน - ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการคัดค้านราคาประเมินทรัพย์สิน พ.ศ. ๒๕๖๕
๑๐. ประชาชนร้องเรียนเจ้าหน้าที่ใน ด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	กรณีประชาชนร้องเรียนด้านอื่น ๆ และเกี่ยวข้องกับด้าน คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์	๑. เมื่อได้รับคำร้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ รวมถึงคุณธรรมและจริยธรรมของสำนักงานธนารักษ์ ๓. ธนารักษ์พื้นที่พิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เรื่อง/ข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียน และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๑๑.ประชาชนร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน	กรณีผู้ร้องเดินทางมายื่นขอชำระค่าเช่า/ ค่าเช่าค้าง/ ค่าธรรมเนียม/อื่นๆ ณ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่แต่เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	-ดำเนินการให้เป็นไปตามหนังสือกรมธนารักษ์ ที่ กค ๐๓๐๔/ว ๑๕๘ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ โดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘๒ (๘) โดยเคร่งครัด
๑๒. ประชาชนร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว	กรณีเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว	-ดำเนินการให้เป็นไปตามหนังสือกรมธนารักษ์ ที่ กค ๐๓๐๔/ว ๑๔๖ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับใช้รถราชการ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้รถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และคำสั่งกรมธนารักษ์ ที่ ๗๔๓/๒๕๕๗ เรื่องการใช้และการเก็บรักษาของกรมธนารักษ์ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยเคร่งครัด

ขั้นตอนการจัดการจัดการข้อร้องเรียน



หมายเหตุ :

๑. การยื่นคำร้อง สามารถยื่นตามแบบฟอร์มที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่อุตรดิตถ์กำหนด ในกรณีไม่ได้ยื่นตามแบบฟอร์มที่กำหนด ผู้ยื่นคำร้องต้องระบุ ชื่อ-สกุล ช่องทางในการติดต่อ และเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ครบถ้วนสมบูรณ์

๒. การจัดการกับข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนที่กำหนดให้คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนเจ้าของเรื่องมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง กรณีไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ให้ มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการทราบผลความคืบหน้าเป็นระยะ