

**โครงการแก้ไขปัญหาทางานร้องเรียนค้างดำเนินการ
ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**

โครงการที่.....๗๖...../๒๕๖๐

๑. หลักการและเหตุผล

นโยบายกระทรวงมหาดไทยในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ประกอบกับกรมที่ดินได้มีคำสั่งที่ ๓๒๙๒/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนตามนโยบายดังกล่าว ทำให้มีการใช้บริการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องที่ที่ดินผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรมเป็นจำนวนมาก และเพื่อมุ่งเน้นถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทันต่อสถานการณ์ มีทิศทางที่ชัดเจนแน่นอน จึงได้จัดทำโครงการแก้ไขปัญหาทางานค้างดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด
- ๒.๒ เพื่อกำกับ ดูแล ติดตามการดำเนินงาน และช่วยเหลือสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดให้สามารถแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อการทำงานเป็นทีมระหว่างคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมกับคณะทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด

๓. เป้าหมาย

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์

๔. วิธีดำเนินการ

- (๑) นำงานค้างในกลุ่มงานวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัด มาแยกช่องทางร้องเรียน (เช่น ศูนย์ดำรงธรรมที่ดิน, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น)
- (๒) จัดทำฐานข้อมูลนำลงในระบบ IT โดยใช้โปรแกรม EXCEL
- (๓) แยกงานร้องเรียนตามพื้นที่ (จังหวัด/สาขา/ส่วนแยก/อำเภอ)
- (๔) แต่งตั้งคณะทำงาน และจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) โดยนัดประชุมคณะทำงานร่วมกับคณะกรรมการบริหารทุกวันพฤหัสบดีเพื่อกำหนดแนวทาง/มาตรการแก้ไขปัญหา วิธีดำเนินการ ร่วมกันให้ได้ข้อยุติ แล้วมอบให้สำนักงานที่ดินแต่ละพื้นที่นำไปปฏิบัติ แล้วรายงานกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัด

/ ๕. ตัวชี้วัด...

๕. คำนวณ

จำนวนงานค้างเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม (กรมที่ดิน/จังหวัด) ได้รับการตรวจสอบและมีการดำเนินการ(เคลื่อนไหว) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๖. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๖.๑ การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน แน่นนอน
- ๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจ ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวในการทำงาน
- ๖.๓ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและเรื่องการแก้ไข/เพิกถอนของศูนย์ดำรงธรรมสำนักงานที่ดินจังหวัดมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว
- ๖.๔ เกิดความสามัคคีมีเอกภาพในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาทางงานค้างเรื่องร้องเรียน/แก้ไขเพิกถอน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการแต่อย่างใด

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มงานวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์

๑๐. ผู้เสนอโครงการ



(นายรณพงศ์ เกษรบัว)

นักวิชาการที่ดินปฏิบัติการ

๑๑. ผู้เห็นชอบโครงการ



(นายกวีวรรณ วรรณหิ)

หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน

๑๒. ผู้อนุมัติโครงการ



(นายเข้มชาติ เพียรทำ)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุรินทร์