



ประกาศกรมการขนส่งทางบก

เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ตามที่ได้มีประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๓ ไว้แล้ว นั้น

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นและเป็นปัจจุบัน อธิบดีกรมการขนส่งทางบกจึงออกประกาศกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกรมการขนส่งทางบก ฉบับลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๓ เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ ในประกาศฉบับนี้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือส่วนราชการ องค์กรของรัฐ ส่งเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของหน่วยงาน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยและเรื่องอื่นๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มาติดต่อราชการ ผู้รับบริการหรือผู้ที่พบเห็นการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเห็นว่ามีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง และให้หมายรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกรมการขนส่งทางบกด้วย

หน่วยงาน หมายถึง สำนัก/กอง หรือหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา

ข้อ ๓ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก

(๒) หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

(๓) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่กรมการขนส่งทางบก เลขที่ ๑๐๓๒ ถนนพหลโยธิน

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๔๐๐

(๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๗๑ ๘๘๐๗ และ Call Center ๑๕๘๔

(๕) โทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๗๑ ๘๘๐๗

(๖) เว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก www.dlt.go.th

(๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน สื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการทราบ

ข้อ ๔ ผู้รับผิดชอบ...

ข้อ ๔ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบก

(๒) ให้ฝ่าย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี วัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(๒) เป็นข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

(๓) มีข้อเท็จจริง หรือ พหุติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้ โดยระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ยุติเรื่องและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล

(๕) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในข่ายที่รับไว้พิจารณา มีดังนี้

(ก) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(ข) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(ค) ข้อร้องเรียนที่ส่วนราชการ/องค์กรของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของของแต่ละหน่วยงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ ซึ่งต้องแสดงเหตุผลการรับหรือไม่รับพิจารณาไว้ด้วย

ข้อ ๖ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบว่ามีรายละเอียด/เอกสารหลักฐาน ตรงตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน หรือไม่ กรณีร้องเรียนผ่านโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องขอชื่อ/สกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย และให้เก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้เป็นความลับ

(๒) กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน หน่วยงานนั้นจะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังมีความประสงค์ที่จะร้องเรียนให้บันทึกการร้องเรียนและดำเนินการต่อไป ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้บันทึกการร้องเรียน และจัดทำบันทึกเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยระบุให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) กรณี...

(๔) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบก ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบและให้คำแนะนำเพื่อไปยื่นเรื่องต่อส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรง

(๕) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับรายงานจากเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ/มอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบ พยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน

(ก) เรื่องที่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัยให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการทางวินัยต่อไป

(ข) หากเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

ข้อ ๗ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วจะต้องบันทึกสรุปรายงานเพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ส่งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

(ก) ติดตามเรื่องด้วยตนเองให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามถึงเรื่องที่ต้องการติดตาม

๒) ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓) หากเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้ประสานไปยังหน่วยงานนั้น

เพื่อขอข้อมูลและติดตามเรื่อง

๔) แจ้งความคืบหน้า/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(ข) ติดตามเรื่องโดยมีจดหมาย/หนังสือ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) ลงทะเบียนรับเรื่อง

๒) ตรวจสอบเรื่องเดิมที่อ้างถึงว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓) จัดทำบันทึกโดยนำเรื่องเดิมมารวมกับเรื่องที่มีการติดตามเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาจัดส่ง

ผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔) กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้จัดทำบันทึกส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๘ การแจ้งข้อมูลการรับเรื่องและรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) หน่วยงานที่รับเรื่องจะต้องจัดส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

(๒) เมื่อมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ให้จัดส่งสำเนารายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

ข้อ ๙ การจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกนำข้อมูลการรับเรื่องและการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงาน โดยจะต้องปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

(๒) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้ง ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไข ให้ผู้บริหารทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสนธิ พรหมวงษ์)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก





บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน.....

วันที่รับ	เลขที่รับ
ชั้นความลับ ☐ ลับ	☐ ไม่ลับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	
ผู้ร้องเรียน ☐ แจ้งชื่อ.....หมายเลขโทรศัพท์..... ☐ ที่อยู่..... หมายเลขบัตรประชาชน..... ☐ มีความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ	
ช่องทางร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ ไปรษณีย์/จดหมาย ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ อื่น ๆ ระบุ.....	
ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ☐ ร้องเรียนการให้บริการ ☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ☐ อื่น ๆ	
เรื่อง	
รายละเอียด.....	
เอกสารแนบ.....	
☐ โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม	
สำหรับเจ้าหน้าที่ ☐ แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ/พิจารณา ☐ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ/พิจารณา ☐ แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก.....	
ลงชื่อ.....ผู้ร้อง (.....)	ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)

(สำเนา)

คำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง

ที่ ๑๒๗ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ตามที่กรมการขนส่งทางบก ได้ออกประกาศเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๔ กำหนดให้การรับเรื่องร้องเรียนเป็นงานหนึ่งตามภารกิจของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งหน่วยงานภายใต้สังกัดจะต้องจัดให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากการแจ้งเรื่องผ่านทางโทรศัพท์ จดหมาย หนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ประชาชน เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง และอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ รวมทั้งผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น นั้น

ด้วยจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามประกาศกรมการขนส่งทางบก และเพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ได้รับการพิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์และดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม และตรวจสอบได้ สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง จึงแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนขึ้น ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| ๑. ขนส่งจังหวัดลำปาง | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ | คณะทำงาน |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ | คณะทำงาน |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ | คณะทำงาน |
| ๕. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป | คณะทำงาน |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๗. นักวิชาการขนส่งชำนาญการ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะทำงานมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. พิจารณากำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ ในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
๒. จัดการปัญหาข้อร้องเรียน กรณีฝ่าย/งาน ไม่สามารถจัดการปัญหาข้อร้องเรียนได้
๓. รวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายโสภณ พิทักษ์สาลิ)

ขนส่งจังหวัดลำปาง

วิธีปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน

