



คำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่

ที่ ๗๔ /๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบบรรลุวัตถุประสงค์
และปรากฏผลทางปฏิบัติที่เป็นจริงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ จึงขอแต่งตั้ง
คณะกรรมการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|---|-------------------------------|
| ๑. หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ | คณะกรรมการ |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าฝ่ายตรวจสภาพรถ | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้าสำนักงานขนส่งจังหวัด สาขาอำเภอพนมสารคาม | คณะกรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๗. นางสาววรรณิ์ นาคเทียม | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑. รวบรวมและสรุปข้อมูลที่ได้รับจากระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของสำนักงานหรือที่มี
การร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอื่น ๆ
๒. ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในประเด็น “การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ใน
สำนักงาน” และในประเด็น “เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มี
คุณธรรม จริยธรรม การไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล”
๓. พิจารณากำหนดความเสี่ยงที่อาจจะก่อให้เกิดการทุจริต การปฏิบัติและหรือละเว้นการ
ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในการปฏิบัติราชการ
๔. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๔ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. จัดทำรายงานสรุปปัญหาและอุปสรรคพร้อมข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานให้ขนส่ง
จังหวัดเชียงใหม่ทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุทธิพงษ์ เตชะภูสิทธิพงษ์)

ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่



คำสั่งสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา

ที่ พ.ร. /๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน้าที่ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ตามที่ได้มีประกาศสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ไว้แล้ว นั้น

สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราจึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. มอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๑.๑ ให้กลุ่มวิชาการขนส่ง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบในการรับเรื่อง และตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ในช่วงทางการสื่อสาร โทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๘๔ เว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา www.dlt.go.th/site/chachoengsao และสแกน QR Code (ข้อมูลผ่าน Google From) ประกอบด้วย

๑.๑.๑ หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง เป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล

๑.๑.๒ นักวิชาการขนส่งปฏิบัติการ/ชำนาญการ ผู้รับผิดชอบงานศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๑.๓ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางเว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา www.dlt.go.th/site/chachoengsao

๑.๑.๔ เจ้าหน้าที่ตามสัญญาจ้าง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ขนส่ง ที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ (โทร.๑๕๘๔) จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๘๔ และ สแกน QR Code (ข้อมูลผ่าน Google From)

๑.๒ ให้งานบริหารงานทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบในการรับเรื่อง และตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ในช่องทางการสื่อสาร ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน บริเวณภายในสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา โทรศัพท์ ๐-๓๘๙๘-๑๖๕๙ โทรสาร ๐-๓๘๙๘-๑๖๕๙ เข้าพบหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน หรือขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา จดหมาย และ อื่นๆ ประกอบด้วย

๑.๒.๑ หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป เป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแล

๑.๒.๒ เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน/ชำนาญงานเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางการร้องเรียนที่งานบริหารงานทั่วไปรับผิดชอบทุกช่องทาง

๒. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ช่องทางการสื่อสารปกติช่องทาง มีการตอบกลับเบื้องต้นภายใน วันทำการถัดไป

๒.๒ ช่องทางการสื่อสาร online ประกอบด้วย

- เว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา www.dlt.go.th/site/chachoengsao ตอบกลับเบื้องต้นภายในวันทำการถัดไป

- สแกน QR Code (ข้อมูลผ่าน Google From) ตอบกลับเบื้องต้นภายในวันทำการถัดไป

/๒.๓ ให้ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ ให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓



(นายสุทธิพงษ์ เตชะภูสิทธิพงศ์)

ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา



ประกาศสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่
เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ด้วยกรมการขนส่งทางบก ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามนโยบายของรัฐบาล มาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึง ออกประกาศกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

๑.๑ ช่องทางการสื่อสารปกติ

- (๑) ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน บริเวณภายในสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่
- (๒) โทรศัพท์ภายในสำนักงาน หมายเลข ๐-๓๘๘๘-๑๖๕๙
- (๓) โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๘๔
- (๔) โทรสาร หมายเลข ๐-๓๘๘๘-๑๖๕๙
- (๕) เข้าพบหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย/งาน หรือขนส่งจังหวัดเชียงใหม่
- (๖) ส่งจดหมายทางไปรษณีย์
- (๗) อื่น ๆ

๑.๒ ช่องทางการสื่อสาร Online

- (๑) เว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ www.dlt.go.th/site/chachoengsao
ทางแบนเนอร์ “แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ ความพึงพอใจ”
 - (๒) สแกน QR Code (ข้อมูลผ่าน Google From)
- ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนที่มาติดต่อทราบ

๒. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ให้กลุ่มวิชาการขนส่ง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องและ ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ในช่องทางการสื่อสารปกติ (๓) โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๘๔ และช่องทางการสื่อสาร Online ในทุกช่องทาง

๒.๒ ให้งานบริหารงานทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องและ ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ในช่องทางการสื่อสารปกติ (๑) (๒) (๔) (๕) (๖) และ (๗)

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีวัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๓.๒ เป็นข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๓.๓ มีข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ โดยระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคลได้ (ถ้ามี)

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบ ข้อเท็จจริงได้ ให้ยุติเรื่องและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล

๓.๕ ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในข่ายที่รับไว้พิจารณา มีดังนี้

- ขอร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ขอร้องเรียนที่ส่วนราชการ/องค์กรของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ ซึ่งต้องแสดงเหตุผลการรับหรือไม่รับพิจารณาไว้ด้วย

๔. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบว่ามีรายละเอียด/เอกสารหลักฐานตรงตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่ กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องขอชื่อ/สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย โดยให้เก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้เป็นความลับ และตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นภายในเวลาที่กำหนดไว้ ดังนี้

(๑) ช่องทางการสื่อสารปกติทุกช่องทาง มีการตอบกลับเบื้องต้นภายในวันทำการถัดไป

(๒) ช่องทางการสื่อสาร Online

- เว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา www.dlt.go.th/site/chachoengsao ตอบกลับเบื้องต้นภายในวันทำการถัดไป

- สแกน QR Code (ข้อมูลผ่าน Google Form) ตอบกลับเบื้องต้นภายในวันทำการถัดไป

๔.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่ม/ฝ่าย/งานใด กลุ่ม/ฝ่าย/งานนั้น จะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังมีความประสงค์ที่จะร้องเรียนให้บันทึกการร้องเรียนและดำเนินการต่อไป ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้บันทึกการร้องเรียนและจัดทำบันทึกเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยระบุให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบและให้คำแนะนำเพื่อไปยังเรื่องต่อส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรง

๔.๕ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับรายงานจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง โดยอาจจะต้องมีคณะกรรมการ/มอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อรวบรวมประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน

- เรื่องที่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้ง

ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัยให้รายงานให้ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราพิจารณาสั่งการทางวินัยต่อไป

- หากเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริงให้ยุติเรื่องพร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

๕. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วจะต้องบันทึกสรุปรายงานเพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕.๒ กรณีผู้ร้องเรียนติดตามผลการพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียน/ส่งเรื่องมายังงานบริหารงานทั่วไปหรือผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

- กรณีติดตามเรื่องด้วยตนเอง ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามถึงเรื่องที่ต้องการติดตาม

๒. ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓. หากเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้ประสานไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อขอข้อมูลและติดตามเรื่อง

๔. แจ้งความคืบหน้า/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีติดตามเรื่องโดยมีจดหมาย/หนังสือ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ลงทะเบียนรับเรื่อง

๒. ตรวจสอบเรื่องเดิมที่อ้างถึงว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓. จัดทำบันทึกโดยนำเรื่องเดิมมารวมกับเรื่องที่มีการติดตามเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาจัดส่งผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้จัดทำบันทึกส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. การแจ้งข้อมูลการรับเรื่องและรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๖.๑ หน่วยงานที่รับเรื่องจะต้องจัดส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้งานบริหารงานทั่วไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย รวบรวมข้อมูล

๖.๒ เมื่อมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วให้รายงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราทราบ และรวบรวมเป็นข้อมูล

๗. การจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๗.๑ งานบริหารงานทั่วไปนำข้อมูลการรับเรื่องและจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงาน โดยจะต้องปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

๗.๒ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขให้ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทราทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธิพงษ์ เตชะภูสิทธิพงศ์)

ขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา