



บันทึกข้อความ

สำนักกฎหมาย /อ
เลขรับที่ 546
วันที่ - 1 ก.ย. 2553
เวลา 14.25 น

ส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กองตรวจการขนส่งทางบก โทร. 0-2271-8565 หรือ 103100

ที่ คค 0406.6/ ๑ 271

วันที่ 31 สิงหาคม 2553

เรื่อง ประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เรียน รอบ., รอว., รอก., ตรข., ผอ.สำนักทุกสำนัก, ผอ.กองทุกกอง, ผณ., ผพร., ลนภ., ผศท., ผสพ.1-5,
ขสจ.ทุกจังหวัด

ด้วยกรมการขนส่งทางบกได้ให้ความสำคัญกับนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกรมการขนส่งทางบก โดยนโยบายด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการในมิติที่ 4 ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัด 4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเมื่อคราวประชุม อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมเพื่อราชการใสสะอาดครั้งที่ 4/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2553 ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ใช้เป็นตัวชี้วัดความโปร่งใสของทุกส่วนราชการ

ดังนั้น กรมการขนส่งทางบกจึงได้ประกาศขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการของทุกส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายชัยรัตน์ สงวนชื่อ)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

1504 นก., นกม.1, นกม.2, ผศท.

- เพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป
- ให้ ทนภ. เภสัชกรรณ และ ตรว.
- กค. 1 ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง สังกัดกรมการขนส่งทางบก

16/14

(นางนิภาพรณ บุญขวัญวัฒนา)

ผณ.

- 1 ก.ย. 2553

ส.น. ใต้กร กม.1

- เพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

พ. พ.

(นาย... ..)

กค. นกม.1

2 ก.ย. 53

พ.

2 ก.ย. 53

กค.

06/09/53

6 ก.ย. 53



ประกาศกรมการขนส่งทางบก
เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเป็นไปแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการจัดให้มีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ตามเจตนารมณ์ของประกาศนโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใส และตรวจสอบได้ของกรมการขนส่งทางบกด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน และเพื่อให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการในมิติที่ 4 ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดที่ 4.2 การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเมื่อคราวประชุม อ.ก.พ.วิสามัญเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมเพื่อราชการใสสะอาด ครั้งที่ 4/2553 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2553 ซึ่งที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ใช้เป็นตัวชี้วัดความโปร่งใสของทุกส่วนราชการ

กรมการขนส่งทางบกจึงได้ประกาศขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นมาตรฐานและเป็นแนวทางปฏิบัติของทุกส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก มีดังนี้

1. คำว่า “เรื่องร้องเรียน” ให้ความหมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม แสดงความคิดเห็น รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการของกรมการขนส่งทางบก และการบริการรถโดยสารสาธารณะ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

2. การรับเรื่องร้องเรียนเป็นงานหนึ่งตามภารกิจของกรมการขนส่งทางบกซึ่งหน่วยงานภายใต้สังกัดจะต้องจัดให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบภายในหน่วยงานทำหน้าที่เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่มาจากจากการแจ้งเรื่องผ่านโทรศัพท์ จดหมาย หนังสือจากส่วนราชการ หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ประชาชนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง และอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ รวมทั้งผ่านศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) เป็นต้น

3. การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับการประสานงานจากส่วนราชการอื่นมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
- 3.2 การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- 3.3 การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- 3.4 การจัดทำสถิติและรายงานเรื่องร้องเรียน

3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

3.1.1 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

3.1.1.1 กรณีเรื่องเร่งด่วน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

✓ (1) ขอชื่อ/สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ หากผู้ใช้บริการไม่มีความประสงค์แจ้งชื่อต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบว่า การร้องเรียนกรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์หากมีการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วไม่สามารถแจ้งกลับได้ และหรือหากผู้ใช้บริการเกรงว่าการให้ ชื่อ/สกุล อาจทำให้ได้รับผลกระทบต้องแจ้งให้เข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นกับผู้ใช้บริการว่า จะมีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน

✓ (2) รับฟังข้อมูลจากผู้ใช้บริการ

(3) วิเคราะห์ว่าผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือในด้านใด

(4) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเร่งด่วนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเพื่อเป็นแนวทางในการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาให้ผู้ร้อง

(5) บันทึกเรื่องเพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(6) แนะนำแนวทางในการปฏิบัติแก่ผู้ร้อง

(7) รวบรวมรายละเอียดเพื่อนำเสนอและจัดทำเป็นสถิติเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติต่อไป

3.1.1.2 กรณีต้องการให้ตรวจสอบ/ขอความเป็นธรรม

ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) ขอชื่อ/สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ หากผู้ใช้บริการไม่มีความประสงค์แจ้งชื่อต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบว่า การร้องเรียนกรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์หากมีการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วไม่สามารถแจ้งกลับได้ และหรือหากผู้ใช้บริการเกรงว่าการให้ ชื่อ/สกุล อาจทำให้ได้รับผลกระทบต้องแจ้งให้เข้าใจและสร้างความเชื่อมั่นกับผู้ใช้บริการว่า จะมีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียน

(2) รับฟังและวิเคราะห์ข้อมูลว่าผู้ร้องต้องการให้ตรวจสอบ หรือขอความเป็นธรรมในเรื่องใดเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด

(3) ตรวจสอบสังกัดของบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(4) บันทึกเรื่องเพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(5) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

(6) ติดตามผลเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

3.1.1.3 การรับรายงานจากหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) สืบค้นเรื่องเดิมเพื่อแนบกับรายงานที่หน่วยงานแจ้งมา

(2) สรุปประเด็นที่หน่วยงานรายงานต่อผู้บริหาร หากเป็นเชิงนโยบาย หรือมีผลกระทบต่อคนจำนวนมากต้องเสนอต่ออธิบดีกรมการขนส่งทางบกทราบด้วย

(3) กรณีที่มีชื่อที่อยู่ผู้ร้อง ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลด้วย

(4) กรณีให้หมายเลขโทรศัพท์ แต่ไม่ได้แจ้งที่อยู่ไว้ แจ้งผลให้ทราบทางโทรศัพท์

(5) รวบรวมเป็นเป็นสถิติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

3.1.2 การรับเรื่องร้องเรียนเป็นจดหมาย/หนังสือจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) ลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้องเรียน และเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2) วิเคราะห์เรื่องว่าผู้ร้องต้องการความช่วยเหลือเรื่องใด เป็นเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับส่วน ราชการ/หน่วยงานใด

(3) จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ/ลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระบุ

(ก) เงื่อนไขที่เหมาะสม

(ข) การให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง

(4) ประสานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน/แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง

(5) ลงทะเบียนส่งหนังสือออก

3.1.3 การรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนมาติดต่อด้วยตนเอง

3.1.3.1 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) สอบถามประชาชนถึงเรื่องที่จะร้องเรียน

(2) วิเคราะห์เรื่องว่าสามารถจะยุติเรื่องได้ไหม ถ้ายุติเรื่องได้ชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจ ถ้ายุติไม่ได้ให้ประชาชนเขียนบันทึกการร้องเรียน

(3) ลงทะเบียนรับเรื่อง

(4) จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ/ลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยระบุ

(ก) เงื่อนไขที่เหมาะสม

(ข) การให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง

(5) ประสานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

(6) ลงทะเบียนส่งหนังสือออก

3.1.3.2 กรณีเป็นร้องเรียนเร่งด่วน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- (1) สอบถามประชาชนถึงเรื่องที่จะร้องเรียน
- (2) วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด
- (3) ประสานกับส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (4) แจ้งผู้ร้องให้ติดต่อกับผู้ที่ประสานงานไว้

3.1.3.3 กรณีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการอื่น

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- (1) สอบถามประชาชนถึงเรื่องที่จะร้องเรียน
- (2) ให้ประชาชนเขียนบันทึกการร้องเรียน
- (3) วิเคราะห์เรื่องว่าอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด
- (4) ลงทะเบียนรับเรื่อง
- (5) จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ/ลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการที่รับผิดชอบเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนทราบหรือดำเนินการ โดยแนบแบบคำร้องของประชาชนไปด้วยพร้อมทั้งระบุ

(ก) เงื่อนไขที่เหมาะสม

(ข) การให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง

- (6) ประสานส่วนราชการที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณา
ดำเนินการต่อไป

(7) ลงทะเบียนส่งหนังสือออก

3.1.4 การรับเรื่องเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น

การรับเรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินการด้านต่าง ๆ ของกรมการขนส่งทางบก และอื่น ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- (1) ลงทะเบียนรับเรื่อง
- (2) วิเคราะห์เรื่องว่าผู้ร้องต้องการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบส่วนราชการ/หน่วยงานใด
- (3) จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ/ลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยระบุการให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง
- (4) ประสานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถึงข้อมูลที่มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเพื่อให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา
- (5) ลงทะเบียนส่งหนังสือออก

3.2 การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ และผู้ร้อง ติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ส่งมายังกรมการขนส่งทางบก/ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องดำเนินการดังนี้

3.2.1 จากส่วนราชการ / หน่วยงานต้นเรื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- (1) ลงทะเบียนรับเรื่อง
- (2) สืบค้นเรื่องเดิมที่อ้างถึงเพื่อนำมาแนบรวมกับเรื่องที่ติดตาม
- (3) จัดทำบันทึกเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการ/ลงนามในหนังสือแจ้งส่วนราชการ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เร่งดำเนินการพิจารณา
- (4) ประสานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งพิจารณาดำเนินการและส่งรายงานโดยตรงไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานที่ติดตาม
- (5) ลงทะเบียนส่งหนังสือออก

3.2.2 จากผู้ร้อง

กรณีร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111) /ผู้ร้องมาด้วยตนเอง มีการติดตามผลพิจารณาโดย GCC 1111 ประสานมา หรือ GCC 1111 ให้หมายเลข โทรศัพท์เพื่อให้ผู้ร้องประสานมาเอง หรือเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ประชาชนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- (1) สอบถามถึงเรื่องที่ต้องการติดตาม
- (2) ค้นหาเรื่องเพื่อให้ทราบว่าเป็นเรื่องของส่วนราชการ/หน่วยงานใด
- (3) ประสานไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นเพื่อขอข้อมูลและติดตามเรื่องให้แจ้งให้ผู้ร้อง/GCC 1111 ทราบ

3.3 การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

คือ การรับรายงานผลการพิจารณาจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเมื่อดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ส่วนราชการ/หน่วยงานพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นจะต้องรายงานผลไปยังส่วนราชการ หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง และสำเนารายงานให้หน่วยงานต้นเรื่องที่รับเรื่องร้องเรียนทราบและรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนการปฏิบัติ

- (1) ลงทะเบียนรับรายงานผลการพิจารณาของส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่อง
- (2) สืบค้นเรื่องเดิมที่อ้างถึงเพื่อนำมาแนบรวมกับเรื่องที่ส่วนราชการ/หน่วยงานรายงานมา
- (3) บันทึกสรุปรายงานเพื่อเสนอผู้มีอำนาจสั่งการทราบกรณีเรื่องสิ้นสุดหรือลงนามกรณี ที่ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมิได้รายงานแจ้งต่อส่วนราชการ/หน่วยงานต้นเรื่อง/ผู้ร้อง

(4) จัดส่งผลการพิจารณาของส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือผู้ร้องทราบ

(5) ลงทะเบียนส่งหนังสือออก

3.4 การจัดทำสถิติและรายงานเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติ

(1) รวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด โดยจำแนกประเภทว่าส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ แต่ละแห่งส่งเรื่องร้องเรียนมาจำนวนเท่าไร ประมวลผลและคำนวณค่าร้อยละ

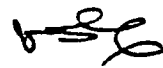
(2) รวบรวมสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยวิเคราะห์และจำแนกว่าเป็นประเภทเรื่องใด ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ การแสดงความคิดเห็น และอื่นๆ ประมวลผลและคำนวณค่าร้อยละ

(3) วิเคราะห์ว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดเมื่อจำแนกตามแต่ละประเภทแล้วเป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องอะไร มีจำนวนเท่าไร ประมวลผลและนำมาคำนวณค่าร้อยละ

(4) รวบรวมสถิติที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัด โดยจำแนกว่าแต่ละแห่งได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนเท่าไร เป็นเรื่องอะไร ประมวลผลและคำนวณค่าร้อยละ เพื่อเปรียบเทียบและหาว่าแห่งไหนได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องอะไรมากที่สุด เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2553



(นายชัยรัตน์ สงวนชื่อ)
อธิบดีกรมการขนส่งทางบก