



ประกาศสำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์
เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนมีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์จึงออกประกาศกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศฉบับนี้

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

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มาติดต่อราชการ ผู้รับบริการหรือผู้ที่พบเห็นการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเห็นว่ามี การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง และให้หมายรวมถึงส่วนราชการหรือองค์การของรัฐที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์ด้วย

หน่วยงาน หมายถึง กลุ่มวิชาการขนส่ง ฝ่ายทะเบียนรถ ฝ่ายตรวจสภาพรถ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ งานบริหารงานทั่วไป สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอ น้ำปาด และสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอตรอน

ข้อ ๒ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) จดรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

(๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์ เลขที่ ๘๐ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยชุมพล อำเภอลับแล จังหวัดอุดรดิตถ์ รหัสไปรษณีย์ ๕๓๑๓๐

(๓) โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕ ๘๑๖ ๗๙๖ ต่อ ๑๒ และ Call Center ๑๕๘๔

(๔) โทรสารหมายเลข ๐๕๕ ๘๑๖ ๗๙๗

(๕) เว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์ <https://www.dlt.go.th/site/uttaradit/m-contact-us/3412/>

(๖) ช่องทางอื่นๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน สื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ต่างๆ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนที่ติดต่อราชการทราบ

ข้อ ๓ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

ให้งานบริหารงานทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในข่ายที่รับไว้พิจารณา มีดังนี้

(ก) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(ข) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

/(ค) ข้อร้องเรียน...

(ค) ข้อร้องเรียนที่ส่วนราชการ/องค์กรของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว อยู่ในดุลยพินิจของขนส่งจังหวัดอุดรธานีที่จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ ซึ่งต้องแสดงเหตุผลการรับหรือไม่รับพิจารณาไว้ด้วย

ข้อ ๕ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

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

(๒) กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน หน่วยงานนั้น จะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังมีความประสงค์ที่จะร้องเรียนให้บันทึกการร้องเรียนและดำเนินการต่อไป ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้บันทึกการร้องเรียน และจัดทำบันทึกเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยระบุให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานีให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบและให้คำแนะนำเพื่อไปยื่นเรื่องต่อส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรง

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

(ก) เรื่องที่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัยให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการทางวินัยต่อไป

(ข) หากเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง เหตุผลในการยุติเรื่อง

ข้อ ๖ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วจะต้องบันทึกสรุปรายงานเพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนติดตามผลการพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียน/ส่งเรื่องมายังจุดรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรธานีที่รับเรื่องร้องเรียน

(ก) ติดตามเรื่องด้วยตนเองให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามถึงเรื่องที่ต้องการติดตาม

๒) ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓) หากเป็นเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้ประสานไปยังหน่วยงานนั้น เพื่อขอข้อมูลและติดตามเรื่อง

/๔) กรณีเป็นเรื่อง...

๔) กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้จัดทำบันทึกส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๗ การแจ้งข้อมูลการรับเรื่องและรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) หน่วยงานที่รับเรื่องจะต้องจัดส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์ทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

(๒) เมื่อมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ให้จัดส่งสำเนารายงานให้งานบริหารงานทั่วไปทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

ข้อ ๘ การจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้งานบริหารงานทั่วไปนำข้อมูลการรับเรื่องและการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงาน โดยจะต้องปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนให้แต่ละปีงบประมาณ

(๒) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้ง ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและ ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไข ให้ขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์ทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

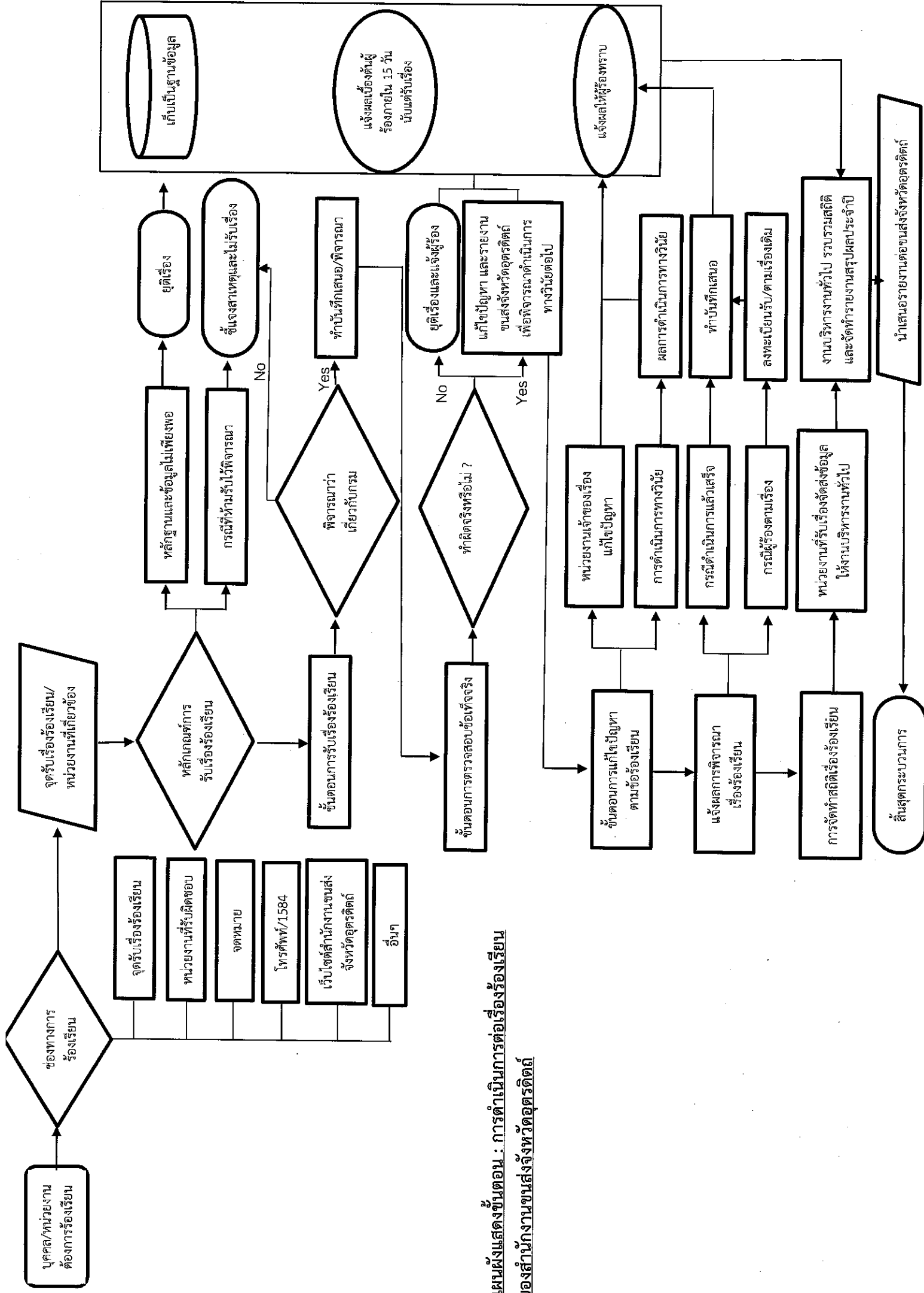
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายประวิทย์ กิจประยูร)

ขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์



บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานขนส่งจังหวัดอุดรดิตถ์

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