



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

MASS RAPID TRANSIT AUTHORITY OF THAILAND

รัฐวิสาหกิจภายใต้กำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

A STATE ENTERPRISE UNDER SUPERVISION OF MINISTER OF TRANSPORT

ระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๖๖

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓ ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๕ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๓ ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จึงออกระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ร้องเรียน ข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การขอข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องตามระเบียบนี้

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน และให้หมายความรวมถึงผู้ปฏิบัติงานให้แก่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยด้วย

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ

ส่วนที่ ๑

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการดำเนินงานของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทั้งจากโครงการรถไฟฟ้าที่เปิดให้บริการแล้วและโครงการรถไฟฟ้าที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น สอบถาม หรือขอข้อมูล ให้ยื่นข้อร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๖ การร้องเรียนให้กระทำโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ชั้น ๑ อาคาร ๑ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือส่งทางไปรษณีย์มาที่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ๑๗๕ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐
- (๒) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจา ต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ราชการสะดวก
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ Call Center หมายเลข ๐ ๒๗๑๖ ๔๐๔๔ ในวันและเวลาราชการหรือโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๗๑๖ ๔๐๑๙
- (๔) ร้องเรียนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
 - (ก) ส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มาที่ saraban@mrta.co.th
 - (ข) เว็บไซต์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย : เมนู E-Service บริการรับเรื่องร้องเรียน
 - (ค) Live Chat เว็บไซต์การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
 - (ง) Facebook การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย <https://www.facebook.com/MRTA.PR>
 - (จ) LINE Application @mrtacontactcenter

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

การมอบฉันทะจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้มอบฉันทะและผู้รับมอบฉันทะ เว้นแต่ในกรณี ไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามเณรียา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนแทนได้

ข้อ ๘ ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือหรือทำตามแบบคำร้องเรียนการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยท้ายระเบียบนี้ และต้องมีสาระสำคัญและมีลักษณะดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้ร้องเรียนแทนแล้วแต่กรณี พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนและคำขอหรือความต้องการที่ร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- (๓) ใช้อักษรคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หรือผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้ร้องเรียนแทน

การยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนไปด้วย

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนเห็นสมควรจะขอให้ผู้ร้องเรียน ผู้รับมอบฉันทะ หรือ ผู้ร้องเรียนแทน แสดงหรือส่งบัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียน ผู้รับมอบฉันทะ ผู้ร้องเรียนแทน หรือพยานหลักฐานที่แสดงเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนได้แล้วแต่กรณี

ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การขอข้อมูล อาจไม่ต้องมีรายการครบตามวรรคหนึ่งก็ได้

ข้อ ๙ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ไว้ด้วย บันทึกข้อร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารประกอบตามข้อ ๘ วัน เดือน ปีที่รับข้อร้องเรียนตามแบบคำร้องเรียนการรถไฟฯ ฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยหรือตามแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนท้ายระเบียบนี้ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และ/หรือ ผู้รับข้อร้องเรียนแล้วแต่กรณี

ส่วนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อร้องเรียนมีสาระไม่ครบถ้วนตามข้อ ๙ หรือไม่ชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือโดยผู้ร้องเรียนมายื่นหนังสือด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแนะนำให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมข้อร้องเรียนให้ครบถ้วนถูกต้อง หรือจะสอบถามผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมแล้วบันทึกสาระสำคัญตามข้อ ๙ เพิ่มเติมในแบบคำร้องเรียนการรถไฟฯ ฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยท้ายระเบียบนี้ก็ได้

(๒) กรณีร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์หรือทางโทรสาร ให้แจ้งเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางโทรสาร หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามข้อ ๙ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หรือจะสอบถามผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทางโทรศัพท์แล้วบันทึกสาระสำคัญตามข้อ ๙ เพิ่มเติมในแบบคำร้องเรียนการรถไฟฯ ฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ ตามแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนท้ายระเบียบนี้

(๓) กรณีร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้แจ้งด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามข้อ ๙ ภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับแจ้ง หรือจะสอบถามผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทางโทรศัพท์แล้วบันทึกสาระสำคัญตามข้อ ๙ เพิ่มเติมในแบบคำร้องเรียนการรถไฟฯ ฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย หรือ แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนท้ายระเบียบนี้ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน และ/หรือ ผู้รับข้อร้องเรียนแล้วแต่กรณี

หากผู้ร้องเรียนไม่แจ้งนำส่งข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือพ้นเวลาตาม (๒) หรือ (๓) แล้วแต่กรณี หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หากไม่มีผู้ใดติดต่อมาในช่วงเวลาดังกล่าว หรือในกรณีที่การร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนทน่ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกไว้ แล้วรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๑๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนที่ถูกต้องและมีสาระสำคัญครบถ้วนตามข้อ ๙ หรือกรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นควรส่งเรื่องให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนต่อไป ตามข้อ ๑๑ วรรคสอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ รับข้อร้องเรียนโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งออกเลขรับข้อร้องเรียนแล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อเป็นหลักฐานและติดตามความคืบหน้า

ข้อ ๑๒ บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนราชการ องค์การหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนจัดเก็บรักษาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๓ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุด

(๓) ข้อร้องเรียนกรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติดมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม รวมถึงการกล่าวหาใส่ความในเรื่องส่วนตัวของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๔ ผู้ร้องเรียนจะถอนข้อร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนข้อร้องเรียนให้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน โดยส่งหนังสือทางช่องทางตามข้อ ๖ (๑) (๒) (๔) หรือทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๗๑๖ ๔๐๑๙ หากผู้ร้องเรียนประสงค์จะถอนข้อร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๑๕ ให้แผนกเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ราชการสะดวก สำนักสื่อสารองค์กร เป็นส่วนงานรับข้อร้องเรียน รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ จัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลข้อร้องเรียน และจัดทำสถิติข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ราชการสะดวกเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน โดยต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๖ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนพิจารณาว่าข้อร้องเรียนนั้นจัดอยู่ในระดับใด ดังต่อไปนี้

(๑) ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น การสอบถาม การขอข้อมูล

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนรวมถึงความกังวลด้านผลกระทบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

(๓) ข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนทำให้ได้รับความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน

(๔) ข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือกระทบกับสังคมในวงกว้างหรือสร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงแก่การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนดำเนินการตามวรรคหนึ่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนต่อไปตามแบบบันทึกการรับข้อร้องเรียนท้ายระเบียบนี้ โดยให้เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

ข้อ ๑๗ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบรวมถึงผู้ปฏิบัติงานให้ การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

(๑) พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนโดยไม่ชักช้า โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คู่มือของ การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย อย่างเคร่งครัด

(๒) รายงานผลการดำเนินการไปยังสำนักสื่อสารองค์กรทันทีที่พิจารณาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๘ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันที่ได้รับผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากส่วนงานที่รับผิดชอบ หรือส่วนงานที่รับผิดชอบจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงก็ได้ แล้วสำเนาให้สำนักสื่อสารองค์กรรวบรวมและสรุปข้อร้องเรียนเพื่อรายงานผู้ว่าการต่อไป

ข้อ ๑๙ ส่วนงานรับข้อร้องเรียนอาจออกคู่มือปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบนี้ได้โดยความเห็นชอบของผู้ว่าการ

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่มีปัญหาในการปฏิบัติตามระเบียบนี้ให้ผู้ว่าการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยของผู้ว่าการถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผู้ว่าการการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย

แบบคำร้องเรียนการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....แขวง.....เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่

โทรศัพท์.....e-mail.....

ได้รับความเดือนร้อนมีความประสงค์ให้การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ช่วยเหลือ และดำเนินการ
แก้ปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ และข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง
ทุกประการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบตามที่อยู่ข้างต้น พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานดังนี้

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)



[illegible]

ที่

วันที่

เรียน (ผอ.ฝ่าย) ผ่าน (ผอ.กอง)

เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการต่อไป

(.....)

หัวหน้าแผนก

เจ้าหน้าที่รายงาน