



ประกาศสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา

เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนมีความเหมาะสมและเป็นปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา จึงออกประกาศกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศฉบับนี้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือส่วนราชการ องค์การของรัฐส่งเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของหน่วยงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยและเรื่องอื่น ๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มาติดต่อราชการ ผู้รับบริการหรือผู้ที่พบเห็นการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเห็นว่ามีกรปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง และให้มายรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยาด้วย

หน่วยงาน หมายถึง กลุ่มวิชาการขนส่ง ฝ่ายทะเบียนรถ ฝ่ายตรวจสภาพรถ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ หน่วยงานบริหารงานทั่วไป สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาอำเภอภูซาง และ สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา สาขาอำเภอปง

ข้อ ๒ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) จดรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา

(๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา เลขที่ ๕๒๙ หมู่ ๖ ตำบลบ้านด้อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๐๐๐

(๓) โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๔ ๔๔๘ ๑๙๐๙ และ Call Center ๑๕๘๔

(๔) โทรสารหมายเลข ๐๕๔ ๔๔๘ ๑๙๐๙

(๕) เว็บไซต์สำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา <https://pyo.dlt.go.th/th>

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กล่องรับเรื่องร้องเรียน สื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนที่ติดต่อราชการทราบ

ข้อ ๓ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

ให้งานบริหารงานทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๔ ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในข่ายที่รับไว้พิจารณา มีดังนี้

(ก) ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(ข) ขอร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

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

/นอกเหนือ...

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว อยู่ในดุลยพินิจของขนส่งจังหวัดพะเยาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ ซึ่งต้องแสดงเหตุผลการรับหรือไม่รับพิจารณาไว้ด้วย

ข้อ ๕ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบว่ามีรายละเอียด / เอกสารหลักฐานตรงตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่ กรณีร้องเรียนผ่านโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องขอชื่อ/สกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย และให้เก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้เป็นความลับ

(๒) กรณีที่เรื่องร้องเรียน เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน หน่วยงานนั้นจะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังมีความประสงค์ที่จะร้องเรียนให้บันทึกการร้องเรียนและดำเนินการต่อไป ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้บันทึกการร้องเรียนและจัดทำบันทึกเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยระบุให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยา ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบและให้คำแนะนำเพื่อไปยังเรื่องต่อส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรง

(๕) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับรายงานจากเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ/มอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่าง ๆ เพื่อรวบรวมมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน

(ก) เรื่องที่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัยให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการทางวินัยต่อไป

(ข) หากเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

ข้อ ๖ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วจะต้องบันทึกสรุปรายงานเพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนติดตามผลการพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียน/ส่งเรื่องมายังจุดรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดพะเยาที่รับเรื่องร้องเรียน

(ค) ติดตามเรื่องด้วยตนเองให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามถึงเรื่องที่ต้องการติดตาม

๒) ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓) หากเป็นเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้ประสานไปยังหน่วยงานนั้นเพื่อขอข้อมูลและติดตามเรื่อง

๔) กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้จัดทำบันทึกส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น / ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

/ข้อ ๗...

ข้อ ๗ การแจ้งข้อมูลการรับเรื่องและรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) หน่วยงานที่รับเรื่องจะต้องจัดส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ขนส่งจังหวัดพะเยาทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

(๒) เมื่อมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ให้จัดส่งสำเนารายงานให้งานบริหารงานทั่วไปทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

ข้อ ๘ การจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้งานบริหารงานทั่วไปนำข้อมูลการรับเรื่องและการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงาน โดยจะต้องปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนให้แต่ละปีงบประมาณ

(๒) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้ง ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน และข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไข ให้ขนส่งจังหวัดพะเยาทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายบุญเจริญ สิริทธิเครือ)

ขนส่งจังหวัดพะเยา

