



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โทร. ๒๖๐๑๖

ที่ สสน.๑๗ / ๑๑๙๙๕

วันที่ ๒๖ พ.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เรียน รองอธิบดี วิศวกรใหญ่ ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกอง สำนักงาน  
ผู้อำนวยการสำนักงานทางหลวง ศูนย์สร้างทาง ศูนย์สร้างและบูรณะสะพาน  
แขวงทางหลวง และแขวงทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

ตามที่กรมมีคำสั่งที่ จ.๒.๑/๖ /๒๕๖๑ เรื่องการปรับปรุงการแบ่งงานภายในของสำนักงานเลขานุการกรม ลงวันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ และคำสั่งที่ จ.๒.๑/๘ /๒๕๖๑ เรื่องแก้ไขคำสั่งการปรับปรุงการแบ่งงานภายในของสำนักงานเลขานุการกรม ลงวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๑ ให้มีฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อเท็จจริง กลับกรอง ประสานงานกับหน่วยงานของกรม พร้อมเร่งรัดติดตามและชี้แจงข้อร้องเรียน สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยของกรมทางหลวงสามารถแก้ไขปัญหาเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ( Good Governance) กรมจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวงที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์จากทุกหน่วยงานของกรมทางหลวงให้เป็นระบบเดียวกันทั่วทั้งประเทศ จึงขอให้ทุกหน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง ถือเป็นภารกิจหลักในการตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์จากระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> หรือเว็บไซต์กรมทางหลวง [www.doh.go.th](http://www.doh.go.th) (Banner ร้องเรียนร้องทุกข์) ผ่าน Username และ Password ที่ได้รับจากสำนักงานเลขานุการกรมไปแล้ว

๒. เพื่อเป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษ (Paperless) และยกระดับการบริหารราชการของกรมทางหลวง ให้สำนักงานเลขานุการกรมนำเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยของกรมทางหลวงจากทุกช่องทางการสื่อสาร เข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากการดำเนินงานของกรมทางหลวงให้เป็นระบบเดียว เพื่อความสะดวกในการติดตามงาน และความสะดวกในการรายงานผลหรือการชี้แจงต่อไป

๓. เพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ให้ยกเลิกบันทึกขอสั่งการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากช่องทางการสื่อสาร ต่อไปนี้

- ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th>
- สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖
- สายด่วนกทม.๑๕๕๕
- ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ ๑๑๑๑
- ทางโทรศัพท์

ทั้งนี้ นับตั้งแต่วันจันทร์ที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ส่งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

**ยกเว้น เรื่องราวร้องทุกข์ฯ ที่มาทางหนังสือ (จดหมายจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการเมือง ฯ )** หรือที่สำนักงานเลขานุการกรมพิจารณาแล้ว เรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เป็นระดับนโยบาย หรืออาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมทางหลวง ซึ่งต้องมีบันทึกข้อสั่งการจากผู้บริหารกรมทางหลวง **ให้ยังคงส่งเรื่องดังกล่าวผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คงเดิม**

#### **๔. การชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์**

##### **๔.๑ การชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์**

<http://complain.doh.go.th> ให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้

- ให้ทุกหน่วยงานมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เป็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมทางหลวง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเรื่องในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เป็นประจำทุกวัน และพิมพ์ (Print out) เรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา และรายงานผลการดำเนินการ /ตอบชี้แจงผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> โดยให้รายงานผลเบื้องต้นในระบบร้องเรียนฯ เป็นอันดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะได้ข้อยุติ เช่น

“สำนัก /กอง /สำนักงานทางหลวง /แขวงทางหลวง.....(ชื่อหน่วยงาน).....รับเรื่องแล้ว อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล ผลเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบในโอกาสต่อไป ”

เมื่อการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานตอบชี้แจง ดังนี้

“สำนัก /กอง /สำนักงานทางหลวง /แขวงทางหลวง.....(ชื่อหน่วยงาน).....ตรวจสอบแล้ว ทางหลวงสายดังกล่าวได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ตามรูปภาพที่แนบมาพร้อมนี้ ” ( ในกรณีที่สามารถชี้ให้เห็นผลการดำเนินการ ให้แนบรูปภาพประกอบด้วยทุกครั้ง )

**ทั้งนี้ ให้ถือว่าการตอบชี้แจงหรือการรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เป็นการยุติเรื่อง โดยหน่วยงานไม่ต้องตอบชี้แจงผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางหนังสืออีก**

**๔.๒ การชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ฯผ่านหนังสือ ให้หน่วยงานดำเนินการ ดังนี้**

เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯทางหนังสือ เช่น จดหมายจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม ศูนย์ดำรงธรรม สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช., สำนักงาน ป.ป.ท. ฯลฯ) ภาคเอกชน และภาคการเมือง ฯลฯ ให้หน่วยงานพิจารณาในข้อสั่งการเป็นกรณี ๆ ไป โดยหากในข้อสั่งการให้หน่วยงานพิจารณาตอบชี้แจงโดยตรง ขอให้หน่วยงานสำเนาเรื่องให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบด้วยทุกครั้ง **และให้ทุกหน่วยงานชี้แจง หรือรายงานผลการดำเนินการทั้งทางหนังสือตามข้อสั่งการ และในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th>**

๕. กรณีหน่วยงานตอบชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สำนักงานเลขานุการกรม ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> ทราบแล้ว แต่เรื่องยังคงสถานะไม่ยุติ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว สำนักงานเลขานุการกรมได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน แต่หน่วยงานอื่นยังไม่รายงานผลการดำเนินการ สถานะของเรื่องนั้น ๆ จึงยังคงไม่ยุติ ในกรณีเช่นนี้ หน่วยงานไม่ต้องรายงานซ้ำอีก

**๖. กรณีที่เป็นร้องเรียนเกี่ยวกับถนนชำรุด ไฟฟ้าแสงสว่างบนทางหลวงดับ ผลกระทบจากการก่อสร้างทาง หรือเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชน ให้หน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง** และให้รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ จนกว่าดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว และได้ข้อยุติ

๗.กรณีเป็นเรื่องร้องทุกข์ประเด็นทั่วไป ให้หน่วยงานตอบชี้แจงภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่อง และให้รายงานผลการดำเนินการเป็นระยะๆ จนกว่าเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ จะได้ข้อยุติ

๘.กรณีมีเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ผ่านสื่อ Social Media (Facebook ,Line ,YouTube) เพื่อความรวดเร็วในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียน ให้ทุกหน่วยงานสามารถตอบชี้แจงข้อร้องเรียน ผ่านสื่อดังกล่าวได้โดยตรง โดยให้ประสานข้อมูลกับสำนักงานเลขาธิการกรม และแจ้งผลการดำเนินการให้ สำนักงานเลขาธิการกรมทราบด้วย

๙.กรณีที่หน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นโดยตรง ( เช่น การมาร้องเรียน ด้วยตนเอง จากจังหวัดในพื้นที่ของหน่วยงานฯลฯ ) ให้หน่วยงานตรวจสอบเรื่อง หากเป็นพื้นที่ความรับผิดชอบ ของหน่วยงานอื่น ให้ประสานแจ้งเรื่องต่อไป แต่หากเป็นความรับผิดชอบของกรมทางหลวงให้นำเรื่องดังกล่าวเข้าสู่ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เพื่อเป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกรมทางหลวง และเพื่อ การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมต่อไป

๑๐.กรณีมีเรื่องร้องเรียนตัวบุคคล หน่วยงาน หรืออื่น ๆ ที่สำนักงานเลขาธิการกรมพิจารณาแล้ว เห็นว่าจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์กรมทางหลวง หรือเป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้สำนักงาน เลขาธิการกรม จัดทำเรื่องดังกล่าวเป็น “เรื่องลับ” และเสนอเรื่องถึงผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณาสั่งการ

๑๑.ให้ทุกหน่วยงานของกรมทางหลวง และทุกโครงการก่อสร้าง ที่มีเว็บไซต์แนะนำหน่วยงาน หรือโครงการฯ นำ URL <http://complain.doh.go.th> ไปแสดงไว้หน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน และโครงการฯ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนการดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงการเก็บข้อมูลในระบบเดียว

๑๒.ให้สำนักงานเลขาธิการกรม รวบรวมสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกรมทางหลวง ในระบบร้องเรียนร้องทุกข์ <http://complain.doh.go.th> เสนอผู้บริหารทุกเดือน เพื่อรับทราบข้อมูล และ ประกอบการพิจารณาในระดับนโยบายต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป



(นายอานนท์ เหลืองบริบูรณ์)

อธิบดีกรมทางหลวง