



ระเบียบกรมโยธาธิการและผังเมือง
ว่าด้วยการจัดการขอร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๖



ระเบียบกรมโยธาธิการและผังเมือง

ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๕๖

การร้องเรียน หรือการร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือการร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน หรือการร้องทุกข์ต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของกรมโยธาธิการและผังเมือง ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง

กรมโยธาธิการและผังเมืองจึงกำหนดระเบียบว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียนให้หน่วยงานของกรมโยธาธิการและผังเมือง ยึดถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมโยธาธิการและผังเมืองว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๖”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองทั้งในเรื่องของความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ

ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือความไม่มีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมโยธาธิการและผังเมือง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

(๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการให้บริการ ของหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง

“การร้องทุกข์ หรือการร้องเรียน” หมายความว่า การที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียบอกเล่า เรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง” หมายความว่า หน่วยงานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคของกรมโยธาธิการและผังเมือง

“ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ประชาชน ผู้ประกอบการหรือผู้บริโภค

“ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง” หมายความว่า ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ของกรมโยธาธิการและผังเมือง

ข้อ ๔ ให้อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมืองรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

การยื่นข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ กรมโยธาธิการและผังเมืองได้กำหนดการจัดการข้อร้องเรียน โดยจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กรมโยธาธิการและผังเมือง ณ อาคารส่วนหน้า กรมโยธาธิการและผังเมือง (ถนนพระรามที่ ๖) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ ทั้งนี้ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ ตามช่องทางใดช่องทางหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง อาคารส่วนหน้า กรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

(๒) ทางไปรษณีย์มาที่ กรมโยธาธิการและผังเมือง ๒๑๘/๑ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐ หรือ กรมโยธาธิการและผังเมือง ๒๒๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๒๐

(๓) ทางเว็บไซต์กรมโยธาธิการและผังเมือง www.dpt.go.th

(๔) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ secretary@dpt.go.th

(๕) ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๒๙๙ ๔๓๑๑ - ๑๒

(๖) อื่นๆ

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง ที่ได้รับเรื่องอาจรับไว้พิจารณาหรือไม่ก็ได้

(๑) ข้อร้องเรียนต้องใช้ชื่อและนามสกุลจริง หากไม่ระบุชื่อและนามสกุลจริง จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่ระบุสถานที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ และนามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

(๓) ข้อร้องเรียนที่เรียกร้องที่ไม่ระบุพฤติกรรมของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และมีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้

(๔) ข้อร้องเรียนที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานกระทำการ หรือไม่กระทำการอันเป็นการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิด ชื่อ และนามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้ศูนย์ดำรงธรรม กรมโยธาธิการและผังเมืองรับข้อร้องเรียนปกปิดข้อมูลผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

หมวด ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองรับเรื่องข้อร้องเรียน และมีหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) รับและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร ๑) ทำระเบียบนี้

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง ส่งข้อร้องเรียน (แบบ รร๑) ไปยังศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง

(๓) ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๘ ในกรณีแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.dpt.go.th ให้กระทำได้ต่อไปนี้

(๑) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ให้สำนักงานเลขานุการกรม

(๒) ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง พิจารณาเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมโยธาธิการและผังเมือง ส่งให้หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองที่เป็นเจ้าของเรื่องนำไปดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น ภายใน ๓ วันทำการ

(๓) หน่วยงานที่รับผิดชอบเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา และสำเนาแจ้งศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๔) หากเป็นภารกิจของหน่วยงานภายนอก ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองจะส่งต่อไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานนั้นๆ ต่อไป และให้รายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ รวมถึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๙ ในกรณีมีข้อร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง ต้องดำเนินการให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนประจำหน่วยงาน เป็นผู้รับข้อร้องเรียนและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานและมีหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) รับและบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียนประจำหน่วยงาน (แบบ รร ๒) ทำระยะเบียบนี้

(๒) พิจารณาจัดส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน

(๓) ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผลข้อร้องเรียนประจำหน่วยงานที่ได้ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นภายใน ๓ วันทำการ และเมื่อหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้สำเนาแจ้งผลให้ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ

(๔) ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองรวบรวมรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองทั้งหมด พร้อมทั้งจัดทำสรุปเสนอรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงของกรม และกระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป เป็นประจำทุกเดือน

หมวด ๓

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร ๑) ท้ายระเบียบนี้
 - (๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนส่งแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน (แบบ รร ๑) ไปยังศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง
 - (๓) ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง บันทึกข้อร้องเรียนและพิจารณาส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองที่รับผิดชอบทันที
 - (๔) หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองส่งข้อร้องเรียน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนพิจารณาอธิบายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจง แก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินการพร้อมแนวทางป้องกันปัญหาแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ
 - (๕) หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองที่รับผิดชอบ แจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบ รร ๒) ท้ายระเบียบนี้ และส่งผลการพิจารณาให้ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ
 - (๖) กรณีไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อมเหตุผลและความจำเป็น และประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จแก่ผู้บังคับบัญชา และศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบ เมื่อดำเนินการเสร็จให้แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
- ทั้งนี้ ให้หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองที่รับผิดชอบแจ้งผลความคืบหน้าและประมาณกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ผู้ร้องเรียนทราบไม่เกิน ๓ วันทำการ

(๗) กรณีหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองได้รับข้อร้องเรียนโดยตรงหรือผู้บังคับบัญชาส่งข้อร้องเรียนมายังหน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมืองโดยตรง ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ส่งเนาข้อร้องเรียนดังกล่าวส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมืองทราบในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้าต่อไป

ข้อ ๑๑ ให้หน่วยงานในสังกัดกรมโยธาธิการและผังเมือง มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖



(นายมนทล สูดประเสริฐ)

อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
ของกรมโยธาธิการและผังเมือง

(ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียน)

เลขรับที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ผู้รับเรื่องข้อร้องเรียนหน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

๑. วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน.....

๒. ชื่อ - นามสกุล (ผู้ร้องเรียน).....

๓. เลขที่ประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก - - - -

๔. อายุ..... ปี เพศ..... อาชีพ.....

๕. สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... ซอย/ตรอก.....

หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้..... โทรสาร.....

E-Mail Address.....

(ส่วนที่ ๒ ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา)

๑. หน่วยงาน/บุคคลที่ต้องการร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล (ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ถูกร้องเรียน).....

ตำแหน่ง..... ระดับ.....

สังกัดหน่วยงานใด (ในกรมโยธาธิการและผังเมือง) (ถ้าทราบ).....

๒. เรื่องที่ร้องเรียน/ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน.....

๓. เหตุแห่งการร้องเรียน/พฤติการณ์/รายละเอียดที่ร้องเรียน/ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

.....
.....
.....
.....

๔. พยานหลักฐาน (เท่าที่ผู้ร้องเรียนทราบหรือชี้เบาะแสที่สามารถจะดำเนินการตรวจสอบได้)

๔.๑ พยานหลักฐาน (ชื่อ - นามสกุล , ที่อยู่)

.....
.....
.....

๔.๒ พยานเอกสาร (เลขที่หนังสือ หรือเอกสาร หรืออื่นๆ ที่อ้างอิงได้)

.....
.....
.....

(ลงชื่อ) (ผู้ร้องเรียน)

(.....)

หมายเหตุ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรมโยธาธิการและผังเมือง

๑. จดหมายถึงกรมโยธาธิการและผังเมือง ๒๑๘/๑ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๒. โทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมกรมโยธาธิการและผังเมือง เบอร์ ๐ ๒๒๙๙ ๔๓๑๑ - ๑๒

๓. เว็บไซต์กรมโยธาธิการและผังเมือง www.dpt.go.th

๔. E-mail secretary@dpt.go.th

๕. ยื่นด้วยตนเอง

๖. อื่นๆ