



แนวทางการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกรมทางหลวงชนบท

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกรมทางหลวงชนบท (สปร.ทข.)

ฝ่ายเลขานุการ สปร.ทข.

- 1. เว็บไซต์
- สำนักนาถรัฐมนตรี
- กระทรวงคมนาคม
- หน่วยงานอื่น
- 2. หนังสือ / บันทึกรัก
- ศูนย์บริการประชาชน (สปร.ท.)
- กระทรวงคมนาคม
- หน่วยงานอื่น
- 3. ตู้ ปณ. 1146
- 4. ศูนย์ GCC (Portal) ของกระทรวงคมนาคม (ส่งทาง e-mail)

1. สปร. แจ้งสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องและดำเนินการ ภายใน 3 วัน
2. สำนัก/กอง ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมเสนอหนังสือให้ผู้บัญชาการ สปร. ลงนามตอบผู้ร้อง และหน่วยงานอื่น ภายใน 10 วัน พร้อมสำเนา ส่ง สปร.
3. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง แก้ไข หรือกรณีที่เห็นสมควร
4. สปร. รายงานผู้บริหารระดับสูงในการประชุมผู้บริหารระดับสูงอย่างน้อยทุก 2 เดือน
5. สปร. จัดทำหนังสือส่งสรุปรายงานผลการดำเนินการของ สปร. ต่อ สำนัก/กอง และกระทรวงคมนาคมทุกเดือน

สรชม.

- 1. เว็บไซต์ สรชม.
- 2. โทรศัพท์ สรชม.

สรชม. พิจารณา อนุมัติ /ไม่อนุมัติ กระทั่งลง web site

กรณีอนุมัติกระทั่งลงเว็บไซต์

1. สำนัก/กอง จัด จด ท.ตรวจสอบ และตอบ เว็บไซต์ทุกวัน วันละ 2 รอบ (เช้า - บ่าย)
2. สำนัก/กอง แจ้งตอบในขั้นต้นว่า"สำนัก/กอง... ได้รับทราบข้อคิดเห็น/เสนอแนะแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบผลเป็นประการใด จะแจ้งผู้ใช้นามว่า"....." ทราบ ภายใน 10 วัน
3. สำนัก/กอง ดำเนินการตอบกระทู้ให้ผู้ร้องทราบภายใน 10 วัน นับจากรวันที่ผู้ร้องแสดงความคิดเห็น
4. สรชม. อนุมัติคำตอบลงเว็บไซต์เพื่อแจ้งตอบผู้ร้อง
5. สรชม. สรุปรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์หาแนวทาง / มาตรการป้องกัน **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
6. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง รายงานแก้ไขหรือกรณีที่เห็นสมควร

กรณีไม่อนุมัติกระทั่งลงเว็บไซต์

เรื่อง(ลับ)

1. สรชม. แจ้ง สำนัก/กอง ตรวจสอบ และรายงานผลภายใน 10 วัน
2. สรชม. สรุปรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์หาแนวทางป้องกันแก้ไข (ยกเว้นเรื่องถนนส่ง สรชม.) **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
3. สปร. รายงาน อทช. เพื่อทราบทุกเดือน

เก็บเรื่อง

- ข้อมูลไม่ครบถ้วน
- กระทั่งซ้ำซาก
- ใช้คำไม่สุภาพ
- กระทั่งสิทธิส่วนบุคคล หรือกล่าวร้ายหน่วยงานอย่างชัดเจน
- อื่นๆ ตามที่ สรชม.เห็นสมควร

• สรชม.สรุปรายงาน ผู้บัญชาการ สปร. เพื่อทราบทุกเดือน

สปร./สอป.

- 1. เว็บไซต์ถนนชำรุด
- 2. สายด่วน 1146 แจ้งปัญหาถนนชำรุด

1. สปร./สอป. แจ้ง สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 3 วัน
2. สำนัก/กอง ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 10 วัน
3. สปร. อนุมัติตอบผู้ร้องทางเว็บไซต์ถนนชำรุด ภายใน 3 วัน หลังรับคำตอบจาก สำนัก/กอง
4. สอป. แจ้งตอบผู้ร้องทางสายด่วน 1146 เป็นบันทึกภายใน 10 วัน
5. สปร./สอป. สรุปรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์หา แนวทางหรือมาตรการป้องกัน **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
6. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง รายงานแก้ไขหรือกรณีที่เห็นสมควร

สตร.

- ร้องเรียนถนนชำรุด
- หนังสือพิมพ์
- โทร

1. สตร. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (ปชส.) รายงาน อทช. ราช. พร้อมสำเนาแจ้งเรื่อง สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและ สปร. ภายใน 2 วัน
2. อทช. แจ้งการ
3. ปชส. แจ้ง สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ / แก้ไขตามข้อสั่งการของ อทช. ภายใน 3 วัน
4. สำนัก/กอง ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหา แจ้งตอบผู้ร้อง และหน่วยงานอื่น ภายใน 10 วัน พร้อมสำเนาส่ง ปชส.
5. ปชส. สรุปรายงานผล การดำเนินงาน **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน** (กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ให้นำบันทึก ข้อ 4. เรียนผู้บริหารเพื่อทราบในขั้นต้นก่อน)
6. ปชส. สำเนา ข้อ 4. ส่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. สปร. พิจารณาหาแนวทาง หรือมาตรการป้องกันสรุป **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
8. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง รายงานแก้ไขหรือกรณีที่เห็นสมควร

หมายเหตุ การจัดส่งเอกสารให้ สปร.ทข. ให้จัดส่งมาที่ ผส.อ. เลขานุการศูนย์ฯ



แนวทางการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของกรมทางหลวงชนบท

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกรมทางหลวงชนบท (สปร.ทข.)

ฝ่ายเลขานุการ สปร.ทข.

- 1. เว็บไซต์
- 2. หนังสือ / บันทึกรับ
- 3. ตู้ ปณ. 1146
- 4. ศูนย์ GCC (Portal) ของกระทรวงคมนาคม (ส่งทาง e-mail)
- 5. กระทรวงคมนาคม
- 6. ศูนย์บริการประชาชน (สปน.)
- 7. กระทรวงคมนาคม
- 8. หน่วยงานอื่น

1. สปร. แจ้งสำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องและดำเนินการ ภายใน 3 วัน
2. สำนัก/กอง ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมเสนอหนังสือให้ผู้บัญชาการ สปร. ลงนามตอบผู้ร้อง และหน่วยงานอื่น ภายใน 10 วัน พร้อมสำเนา ส่ง สปร.
3. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง แก้ไข หรือกรณีให้เห็นสมควร
4. สปร. รายงานผู้บริหารระดับสูงในการประชุมผู้บริหารระดับสูงอย่างน้อยทุก 2 เดือน
5. สปร. จัดทำหนังสือส่งสรุปรายงานผลการดำเนินการของ สปร. ต่อ สำนักนายกฯ และกระทรวงคมนาคมทุกเดือน

สรชม.

- 1. เว็บไซต์ สรชม.
- 2. โทรศัพท์ สอร.

สรชม. พิจารณาอนุมัติ / ไม่อนุมัติ กระทั่งลง web site

กรณีอนุมัติกระทั่งลงเว็บไซต์

1. สำนัก/กอง จัด จนท. ตรวจสอบ และตอบ เว็บไซต์ทุกวัน วันละ 2 รอบ (เช้า - บ่าย)
2. สำนัก/กอง แจ้งตอบในขั้นต้นว่า "สำนัก/กอง... ได้รับทราบข้อคิดเห็น/ เสนอแนะแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบผลเป็นประการใด จะแจ้งผู้ใช้นามว่า "....." ทราบ ภายใน 10 วัน"
3. สำนัก/กอง ดำเนินการตอบกระทู้ให้ผู้ร้องทราบภายใน 10 วัน นับจกวันที่ผู้ร้องแสดงความคิดเห็น
4. สรชม. อนุมัติคำตอบลงเว็บไซต์เพื่อแจ้งตอบผู้ร้อง
5. สรชม. สรุปรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์หาแนวทาง / มาตรการป้องกัน **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
6. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง รายงานแก้ไขหรือกรณีให้เห็นสมควร

กรณีไม่อนุมัติกระทั่งลงเว็บไซต์

เรื่อง(ลับ)

- กระชุกกล่าวหา การปฏิบัติงาน/ ความประพฤติ/ ผู้สาว/ ความไม่ป็นธรรมต่างๆ

1. สรชม. แจ้ง สำนัก/กอง ตรวจสอบ และรายงานผลภายใน 10 วัน
2. สรชม. สรุปรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์หาแนวทางป้องกันแก้ไข (ยกเว้นเรื่องถนนส่ง สรสร.) **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
3. สปร. รายงาน อทช. เพื่อทราบทุกเดือน

สรสร./สอป.

- 1. เว็บไซต์ถนนข่าวสด
- 2. สายด่วน 1146 แจ้งปัญหาถนนข่าวสด

1. สรสร./สอป. แจ้ง สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 3 วัน
2. สำนัก/กอง ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 10 วัน
3. สรสร. อนุมัติตอบผู้ร้องทางเว็บไซต์ถนนข่าวสด ภายใน 3 วัน หลังรับคำตอบจาก สำนัก/กอง
4. สอป. แจ้งตอบผู้ร้องทางสายด่วน 1146 เป็นบันทึกภายใน 10 วัน
5. สรสร./สอป. สรุปรายงานผลการดำเนินการและวิเคราะห์หาแนวทางหรือมาตรการป้องกัน **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
6. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง รายงานแก้ไขหรือกรณีให้เห็นสมควร

สรอ.

- ร้องเรียนถนนข่าวสด
- หนังสือพิมพ์
- ทวี

1. สรอ. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (ปชส.) รายงาน อทช. รทช. พร้อมสำเนาแจ้งเรื่อง สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและ สรสร. ภายใน 2 วัน
2. **อทช. สั่งการ**
3. ปชส. แจ้ง สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/ แก้ไขตามข้อสั่งการของ อทช. ภายใน 3 วัน
4. สำนัก/กอง ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง หรือดำเนินการแก้ไขปัญหา แจ้งตอบผู้ร้อง และหน่วยงานอื่น ภายใน 10 วัน พร้อมสำเนาส่ง ปชส.
5. ปชส. สรุปรายงานผล การดำเนินงาน **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน (กรณีเป็นเรื่องสำคัญ ให้นำบันทึก ข้อ 4. เรียนผู้บริหารเพื่อทราบในขั้นต้นก่อน)**
6. ปชส. สำเนา ข้อ 4. ส่ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. สรสร. พิจารณาหาแนวทาง หรือมาตรการป้องกันสรุป **เสนอ สปร. ทุกวันที่ 15 ของทุกเดือน**
8. สปร. อาจแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบติดตามงานที่ สำนัก/กอง รายงานแก้ไขหรือกรณีให้เห็นสมควร