

ระเบียบกรมเจ้าท่า

ว่าด้วยการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมเจ้าท่า พ.ศ. ๒๕๕๗

.....

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสร้างมาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยตัวชี้วัดที่ ๔.๒ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมเจ้าท่าเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส ตลอดจนเป็นการบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเดียวกัน จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมเจ้าท่าว่าด้วยการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมเจ้าท่า พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ระเบียบ คำสั่ง หรือประกาศของกรมเจ้าท่าใดที่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้บังคับ

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง

(๑) เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงาน ความโปร่งใส ความประพฤติ จริยธรรม จรรยา ของเจ้าหน้าที่กรมเจ้าท่า ยกเว้นเรื่องที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ กำหนดการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ

(๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และ บุคคลที่ติดต่อประสานงาน หรือรับบริการของกรมเจ้าท่าหรือที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของกรมเจ้าท่า

“ศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมเจ้าท่า

“ผู้อำนวยการศูนย์ฯ” หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนของกรมเจ้าท่า

ข้อ ๕ ให้มีศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรมเจ้าท่า อาคาร ๕ ชั้น ๓ ถนนโยธา แขวงตลาดน้อย เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐ หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๖ ๕๙๓๒ โทรสาร ๐ ๒๒๓๘ ๓๐๑๗

ข้อ ๖ อธิบดีกรมเจ้าท่าอาจมอบหมายให้ข้าราชการพลเรือนในสังกัดกรมเจ้าท่าผู้หนึ่งผู้ใด เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ โดยมีเลขาธิการกรม เป็นเลขาธิการศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๗ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเสนอเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ตามช่องทาง ดังนี้

(๑) การติดต่อด้วยตนเอง

(๒) จดหมาย

- (๓) โทรศัพท์ / สายด่วน ๑๑๙๙
- (๔) Web Page กรมเจ้าท่า หัวข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๕) E-mail Address : marine@md.go.th
- (๖) ระบบตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบ G๒G ของ กระทรวงคมนาคม
- (๗) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑
- (๘) สื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์
- (๙) ระบบวิเคราะห์ข้อคิดเห็น ร้องเรียน ของประชาชนผ่านสังคมออนไลน์ของ กระทรวงคมนาคม

(๑๐) Facebook ประชาสัมพันธ์เจ้าท่า กรมเจ้าท่า

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านตามข้อ ๗ แล้ว ให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๘.๑ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องประเภทใด เช่น ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือชมเชย เป็นต้น แล้วให้รายงานพร้อมความเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการศูนย์ฯสั่งการดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของกรมเจ้าท่าว่ากระทำผิดวินัยฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยาของข้าราชการ ให้ส่งเรื่องให้สำนักงานเลขาธิการกรมหรือกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม เป็นผู้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

(๒) เรื่องร้องเรียนนอกจาก (๑) ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๘.๒ เมื่อผู้อำนวยการศูนย์ฯได้สั่งการแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องไปยังหน่วยงานตามผู้อำนวยการศูนย์ฯสั่งการ

ข้อ ๙ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องตามผู้อำนวยการศูนย์ฯสั่งการแล้ว ให้รับพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบ แก้ไข หรืออื่นๆ ตามที่ผู้อำนวยการศูนย์ฯสั่งการ ภายใน ๕ วันทำการ แล้วรายงานผู้อำนวยการศูนย์ฯเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนหน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งตอบต่อไป


ในกรณีเป็นเรื่องที่ยังไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ และรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ทราบด้วย

ข้อ ๑๐ ให้ศูนย์ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการให้อธิบดีกรมเจ้าท่าทราบภายในวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป

ประกาศ ณ วันที่



มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายศรศักดิ์ แสนสมบัติ)

อธิบดีกรมเจ้าท่า

เรือเอก อภิชาติ ร่าง/พิมพ์/ทาน