



ประกาศกรมทางหลวงชนบท

เรื่อง มาตรการและแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

กรมทางหลวงชนบทมีความตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ปราศจากการเรียกรับสินบน ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีข้อเสนอแนะให้กรมทางหลวงชนบท ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อผู้ขอรับบริการได้ดียิ่งขึ้น ถือเป็นภาระระดับมาตรฐาน การให้บริการของกรมทางหลวงชนบทยังมีประสิทธิภาพ

กรมทางหลวงชนบท จึงกำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรได้ยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เป็นการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องและป้องกันการกระทำผิดจากการเรียกรับเพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนหรือหน่วยงานผู้รับบริการ อีกทั้งยังสามารถนำมาตรการดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

๑. เจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงชนบทต้องให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และให้บริการที่ดีแก่ผู้ขอรับบริการ รวมถึงประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ขั้นตอนต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการได้รับทราบผ่านช่องทางออนไลน์หรือจุดประชาสัมพันธ์ ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานตามความเหมาะสม

๒. ห้ามบุคลากรของกรมทางหลวงชนบท เรียกรับเงิน ทรัพย์สิน ของขวัญ ของกำนัล หรือผลประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกกับการปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ โดยเด็ดขาด

๓. เจ้าหน้าที่ของกรมทางหลวงชนบทต้องตอบข้อซักถามหรือให้คำอธิบายแก่ผู้ขอรับบริการ ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน

๔. หน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงชนบทต้องเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ตามความเหมาะสม

๕. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ให้มีความทันสมัย เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ซึ่งผู้ขอรับบริการสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังกรมทางหลวงชนบท และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบออนไลน์ (E-Service) ให้บุคคลภายนอกได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๖. ปรับปรุงระบบข้อมูลพื้นฐานเว็บไซต์กรมทางหลวงชนบทให้มีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย อยู่ตลอดเวลา มีข้อมูลการดำเนินงานที่ผู้ขอรับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

๗. จัดให้มีการอบรมถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่กรมทางหลวงชนบทอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นการสร้างความรับรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและกรอบระยะเวลาที่กำหนดและไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ

๘. ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมทางหลวงชนบทเผยแพร่หรือเปิดเผยหรือปิดประกาศมาตรการและแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ ในพื้นที่ของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่และผู้ขอรับบริการสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖


(นายอภิรัฐ ไชยวงศ์น้อย)
อธิบดีกรมทางหลวงชนบท