



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ
และการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา



**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ
และการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา**

๑. หลักการเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติชอบ และ กำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐที่เป็นไป ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)” ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหน้าที่ของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทราที่จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจและการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยกำหนด ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความ เป็นธรรม พึงกษัตริย์ของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจกลุ่มงานต่าง ๆ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา โทรศัพท์ ๐๓๘๕๑๒๕๒๖ โทรสาร ๐๓๘๕๑๒๔๓๘ Email : moi_chachoengsao@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบริการ ความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิ์ที่กำหนด ตลอดจนความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือดร้อนเสียหายเนื่องจากการประกอบกิจการโรงงาน อุตสาหกรรม การอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมความเดือดร้อน

อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทราจะดำเนินการต่อไปได้

๔.๒ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามภารกิจ หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ โดยแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

กลุ่มนโยบายและแผนงาน มีหน้าที่

๑) ศึกษา วิเคราะห์ การจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมให้

๒) จัดทำแผนงาน โครงการ แผนปฏิบัติงาน และค่าของงบประมาณ

๓) จัดทำข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลทางวิชาการ สภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

๔) บริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานบุคคล งานการประชุม และงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ

๕) งานการเงินและบัญชี การจัดซื้อ จัดจ้าง การบริหารพัสดุ ครุภัณฑ์ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ การควบคุม ดูแล การใช้สาธารณูปโภค และการบำรุงรักษา อาคารสถานที่ ยานพาหนะและทรัพย์สินของสำนักงานฯ

กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม มีหน้าที่

๑) ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ

๒) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายด้านการผลิตอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม เทคโนโลยี นวัตกรรม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๓) ส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงงานอุตสาหกรรม

๔) จัดทำข้อมูลและสารสนเทศด้านโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม มีหน้าที่

๑) ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการและประสานการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการในพื้นที่

๒) ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการและประสานการดำเนินงานตามนโยบาย แนวทาง และมาตรการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการ

๓) ส่งเสริม พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในงานที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

๔) ประสาน เชื่อมโยง และบริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มเป้าหมาย เช่น วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๕) ดำเนินการตามแผนส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม และการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนในภูมิภาค

กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ มีหน้าที่

๑) ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยแร่ กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงานเฉพาะในส่วนโรงงานไม่ บด หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ

๒) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมแร่ วิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม เทคโนโลยี นวัตกรรม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กฎหมายว่าด้วยแร่

๓) ส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำเหมืองแร่ แต่งแร่ และการประกอบโลหกรรม

๔) จัดทำข้อมูลและสารสนเทศด้านอุตสาหกรรมแร่ในเขตพื้นที่

๔.๓ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑)

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

ทุจริต หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

ปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ "ปฏิบัติหน้าที่ราชการ" หมายความว่า ได้มีการกระทำลงไปแล้ว "ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ" หมายความว่า มีหน้าที่ราชการที่ต้องปฏิบัติแต่ผู้นั้น ไม่ปฏิบัติหรือดเว้นไม่กระทำการตามหน้าที่การที่ไม่ปฏิบัติหรือดเว้นไม่กระทำการตามหน้าที่นั้นจะเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการก็ต่อเมื่อได้กระทำโดยเป็นการจงใจที่จะไม่ปฏิบัติตามหน้าที่โดยปราศจากอำนาจหน้าที่ที่จะอ้างได้ตามกฎหมายกฎระเบียบหรือข้อบังคับแต่ถ้าเป็นเรื่องปล่อยปละละเว้นก็ยังไม่ถือว่าเป็นการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่จะเป็นความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการส่วนจะเป็นความผิดฐานใดต้องพิจารณาข้อเท็จจริงเป็นเรื่องๆ ไป "มิชอบ" หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมายระเบียบของทางราชการคำสั่งของผู้บังคับบัญชามติของคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของราชการหรือทำนองคลองธรรม


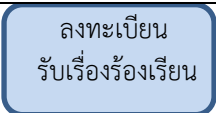
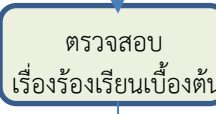
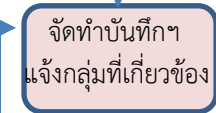

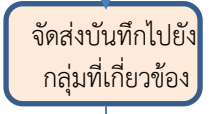
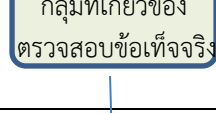
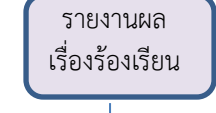
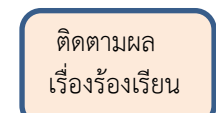
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕.๑ อุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

๕.๒ หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

๕.๓ นักวิชาการอุตสาหกรรม : ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

๖. ผังกระบวนการ

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล จดหมาย (ผู้บริหาร) โทรศัพท์ (๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๙) Call Center ๑๓๖๓ ไปรษณีย์ สืออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็น ลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงาน สารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด 	ถูกต้อง ครบถ้วน	- เจ้าหน้าที่ธุรการ
๒		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	- เจ้าหน้าที่ธุรการ
๓		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ 	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	- ทก.นผ.
๔		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอ อสจ. เพื่อแจ้ง ให้กลุ่มที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง 	ถูกต้อง ครบถ้วน	- ทก.นผ.
๕		<ul style="list-style-type: none"> - อสจ. พิจารณาลงนามในบันทึกฯ ถึงกลุ่มที่เกี่ยวข้อง 	ถูกต้อง ครบถ้วน	- ทก.นผ./ ทก.รอ./ ทก.สอ./ ทก.พร.
๖		<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการส่งบันทึกฯ ไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องตามระบบงานสารบรรณ 	ดำเนินการทันที	- เจ้าหน้าที่ธุรการ
๗		<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก 	ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายกำหนด	- ทก.นผ./ ทก.รอ./ ทก.สอ./ ทก.พร.
๘		<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ อก. ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๗ วันทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๗ วันทำการ - ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ - แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้) 	- ทก.นผ./ ทก.รอ./ ทก.สอ./ ทก.พร.
๙		<ul style="list-style-type: none"> - หากกลุ่มที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนด จะมีการติดตามเรื่องทางบันทึกข้อความ 	ตามเวลาที่กำหนด	- ทก.นผ.

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๐		- แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	- ทก.นผ. / ทก.รอ. / ทก.พร. / ทก.สอ.
๑๑		- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอ อศจ.ลงนาม	ถูกต้องครบถ้วน	- ทก.นผ. / ทก.รอ. / ทก.พร. / ทก.สอ.
๑๒		- รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน รายไตรมาส สรุปรายงาน สปอ.	ถูกต้องครบถ้วน	- ทก.นผ.

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา โทรศัพท์ ๐๓๘๕๑๒๕๒๖ โทรสาร ๐๓๘๕๑๒๔๓๘ Email : moi_chachoengsao@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณ

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องทาง โทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรองข้อมูลลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘๕๑๒๕๒๖ แล้วจัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้กลุ่มนโยบายและแผนงานทันทีหลังจากได้รับแจ้ง

๗.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการ ได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หากจากได้รับแจ้ง เพื่อแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในฐานข้อมูล และสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป

๗.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

กลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๗ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้อนเรี่ยนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วันทำการ

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้การดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (ผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๗.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้ อุตสาหกรรมจังหวัดทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูล ยกเว้นกรณี

๑) ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๒) กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน กลุ่มงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้กลุ่มหรือผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

๗.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากกลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มนโยบายและแผนงาน จะติดตามเรื่องร้องเรียน และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อส่งการต่อไป

๗.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผล การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกกลุ่มงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๗.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๗.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐

๗.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๗.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๗.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๗.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๗.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๗.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๗.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๗.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบ

กระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๗.๒.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๕๑

๗.๓ ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๗.๓.๑ ผู้รับผิดชอบหลัก ประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ผู้รับผิดชอบหลัก

๒. หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ผู้รับผิดชอบรอง

๓. นักวิชาการอุตสาหกรรม (พนักงานราชการ) เลขานุการ

๗.๓.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงานภายใน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

กลุ่มงาน	ชื่อ - นามสกุล	โทรศัพท์	โทรสาร
นโยบายและแผนงาน	นางสาวสุมาลี ทองเนียม	๐๓๘๕๑๒๕๒๖	๐๓๘๕๑๒๔๓๘
โรงงานอุตสาหกรรม	นายศตวรรษ นาควงษ์	๐๓๘๕๑๒๕๒๖	๐๓๘๕๑๒๔๓๘
ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม	นางสาวสุรรัตน์ แซ่ไคว่	๐๓๘๕๑๒๕๒๖	๐๓๘๕๑๒๔๓๘
อุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	นางสาวธัญชนก พรหมศรี	๐๓๘๕๑๒๕๒๖	๐๓๘๕๑๒๔๓๘

๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๗.๑ - ๗.๓ ได้แก่

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา
- (๒) เว็บไซต์ www.industry.go.th/chachoengsao หัวข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร) ที่อยู่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เลขที่ ๑๘ ถนนจุลละนันทน์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐
- (๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : moi_chachoengsao@industry.go.th
- (๕) โทรศัพท์ ๐๓๘-๕๑๒๕๒๖
- (๖) โทรสาร ๐๓๘-๕๑๒๔๓๘

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่

- ๑) ชื่อ-นามสกุล
- ๒) ที่อยู่ หรือ E-mail หรือ หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ เพื่อสำหรับติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อมูลการร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้ ก.นผ เพื่อดำเนินการทันที

๘.๑.๒ ก.นผ ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และเสนอ อสจ.ฉะเชิงเทรา เพื่อพิจารณาสั่งการ

๘.๑.๓ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

๘.๑.๔ ก.นผ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๘.๑.๕ ก.นผ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขนำเสนอผู้บริหารราย ๖ เดือน

๙. มาตรฐาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกกลุ่มงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา กำหนด โดยหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๑๐. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการ ติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๑ เอกสารอ้างอิง

- ๑๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐
- ๑๑.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๑๑.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๑๑.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๑๑.๕ พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๑๑.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๑๑.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
- ๑๑.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๑๑.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๑๑.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๕๑
- ๑๑.๑๑ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา
วันที่..... เวลา.....น.
ผู้รับเรื่อง.....กลุ่ม.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ทั้งนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล ไม่ประสงค์ออกนาม
ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน
ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต
จังหวัด รหัสไปรษณีย์
โทรศัพท์

ข้อมูลที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / องค์กร / โรงงาน)
ประกอบกิจการ
สถานที่ตั้งเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน
ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต
จังหวัด รหัสไปรษณีย์
โทรศัพท์

รายละเอียดการร้องเรียน.....
.....
.....
.....
.....
.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มนโยบายและแผนงาน โทรศัพท์ ๐๓๘๕๑๒๕๒๖ โทรสาร ๐๓๘๕๑๒๕๓๘

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. รับเรื่องร้องเรียน

จากหนังสือ / จดหมาย (ผู้บริหาร) โทรศัพท์ / โทรสาร / อีเมล
วิทยุ / โทรทัศน์ / หนังสือพิมพ์ **

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน/ประมวลผลข้อมูล
(กลุ่มนโยบายและแผนงาน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา)

๓. แจ้งกลุ่มงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง
(เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง)

๔. กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลฯ*

กรณีทั่วไป

รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

กรณีร้ายแรง

รายงานผลครั้งแรกภายใน ๓ วันทำการ

กรณีซับซ้อน

หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วันทำการ
ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๗ วันทำการ
ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและรายงานเป็นระยะๆ
(ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๕. หน่วยงานแจ้งตอบผู้ร้องเรียน
(ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ชัดเจน ติดต่อกลับได้)

๖. แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สรุปและประมวลผลข้อมูลเสนอผู้บริหารระดับสูง

หมายเหตุ

* รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

** ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

- โทรศัพท์ : ๐๓๘๕๑๒๕๒๖

- โทรสาร : ๐๓๘๕๑๒๔๓๘

- อีเมล : moi_chachoengsao@industry.go.th