



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
ประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

จัดทำโดย  
กลุ่มนโยบายและแผนงาน  
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี  
โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๑ ๒๑๓๕  
โทรสาร ๐ ๓๙๓๒ ๒๑๒๕

## คำนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุกด้วยการยกระดับธรรมาภิบาล เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมทั้งสามารถยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล อาทิเช่น ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเป็นเครื่องมือในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI)

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรีฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตัวชี้วัดที่ ๖ การจัดการเรื่องร้องเรียน EB ๑๒ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ/แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนกรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประกอบกรอุทสากรรม และการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติราชการ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

ธันวาคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๔. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน	๒
๔.๑ กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม	๓
๑. คำจำกัดความ	๔
๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๓. ผู้มีสิทธิร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่ง	๕
๔. แบบคำร้องเรียน	๕-๗
๕. รายละเอียดใบรับคำร้องเรียน	๘
๖. กรณีผู้ร้องเรียนมายื่นคำร้องด้วยตนเอง	๘
๗. กรณีมีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๘
๘. กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของ สอจ.จันทบุรี	๘
๙. การรับคำร้อง	๘
๑๐. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนต่อไป	๘
๑๑. การรับคำร้องเรียน	๙
๑๒. การพิจารณาคำร้องเรียน	๙
๑๓. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐-๑๑
๔.๒ กรณีการทุจริตหรือประพฤตินิชอบ	๑๒
๑. คำจำกัดความ	๑๓
๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๑๓
๓. รายละเอียดการร้องเรียน	๑๔
๔. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๕-๑๖
๔.๓ กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑๗
๑. คำจำกัดความ	๑๘
๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียน	๑๘
๓. รายละเอียดการร้องเรียน	๑๙
๔. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๐-๒๑

# คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

## ๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ยุทธศาสตร์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม และสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๓ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กำหนดตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment - ITA) โดยมีค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐ และเป็นเครื่องมือในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI)

๑.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๑.๓ ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ ให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน เข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ และเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันการทุจริตเชิงรุกด้วยการยกระดับธรรมาภิบาล เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีแนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต รวมทั้งสามารถยับยั้งการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ ปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ถูกยกระดับให้เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ตัวชี้วัดที่ ๖ การจัดการเรื่องร้องเรียน EB ๑๒ กำหนดให้หน่วยงานมีการ กำหนดมาตรการ/แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์กร ธรรมาภิบาล

### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

#### ๓.๑ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

ที่อยู่ : ๒๐๐ ถนนท่าหลวง ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

โทรศัพท์ : ๐ ๓๙๓๑ ๒๑๓๕

โทรสาร : ๐ ๓๙๓๒ ๒๑๒๕

เว็บไซต์ : <http://www.industry.go.th/chanthaburi> (หัวข้อ แบบฟอร์มร้องทุกข์)

E-mail : [moi\\_chanthaburi@industry.go.th](mailto:moi_chanthaburi@industry.go.th)

Facebook : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

#### ๓.๒ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.)

ที่อยู่ : ๗๕/๖ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทรศัพท์ : ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๘๙

เว็บไซต์ : [http://www.industry.go.th/anti\\_corrupt](http://www.industry.go.th/anti_corrupt)

E-mail : [acc.ops๒@gmail.com](mailto:acc.ops๒@gmail.com)

#### ๓.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

ที่อยู่ : ศาลากลางจังหวัดจันทบุรี ชั้น ๑ ถนนเลียบริน ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

โทรศัพท์ : ๐ ๓๙๓๒ ๘๓๓๓

สายด่วน : ๑๕๖๗t

เว็บไซต์ : [www.chanthaburi.go.th/damrongtham](http://www.chanthaburi.go.th/damrongtham)

### ๔. การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๔.๑ กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

๔.๒ กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๔.๓ กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

## ๔.๑ การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

### กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

## การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

### ๑. คำจำกัดความ

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม” หมายความว่า กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามคู่มือฉบับนี้และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“ระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูล คำร้องเรียนที่ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการคำร้องเรียนในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามคำร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับคำร้องเรียน ออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน และบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“การประกอบการอุตสาหกรรม” หมายความว่า การประกอบกิจการของโรงงานหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายโรงงาน และเหมืองแร่หรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายแร่ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องเรียน ติดตามคำร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามคำร้องเรียน

“สอจ.จันทบุรี” หมายความว่า สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“อสง.จันทบุรี” หมายความว่า อุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่ยื่นผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ผู้รับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ช่องทางการร้องเรียนสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม) ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องเรียน ตลอดจนให้บริการประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายการ ร้องเรียนแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำ

(๒) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องเรียนทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลเรื่องร้องเรียนและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

(ก) จัดทำและเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามกรอบระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่ออุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

๓. ผู้มีสิทธิร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้ จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

- (๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้
- (๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้
- (๓) อยู่ในต่างประเทศ
- (๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่เห็นสมควร
- (๕) การมอบฉันทะดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน
- (๖) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีภริยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

๔. แบบคำร้องเรียน คำร้องเรียนให้เป็นไปตามแบบคำร้องเรียนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี หรืออย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน
- (๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๓.๔ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียนไปด้วย คำร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณียื่นคำร้องเรียนแทน ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนเห็นว่า มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียนจะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่น และเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้





สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

เลขรับที่.....

วันที่.....

เวลา.....

แบบคำร้องเรียน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

ช่องทางการร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่นๆ (ระบุ).....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....

ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

โทรศัพท์..... E-mail.....

ผู้ร้องเรียน  เปิดเผยข้อมูล  ไม่เปิดเผยข้อมูล

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน/เหมืองแร่).....

ประกอบกิจการ.....

สถานที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

เลขทะเบียนโรงงาน/ประทานบัตรเหมืองแร่เลขที่.....

ลักษณะความเดือดร้อน  เสียงดัง  กลิ่นเหม็น  ฝุ่นละออง/เขม่าควัน

น้ำเสีย  เหมืองแร่  กากอันตรายและสิ่งปฏิกูล

ประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาต  อื่นๆ.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ใบรับคำร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม

เลขที่รับ..... วันที่..... เวลา.....

ชื่อ-นามสกุล (ผู้ร้องเรียน)..... โทรศัพท์.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน..... ตำแหน่ง.....

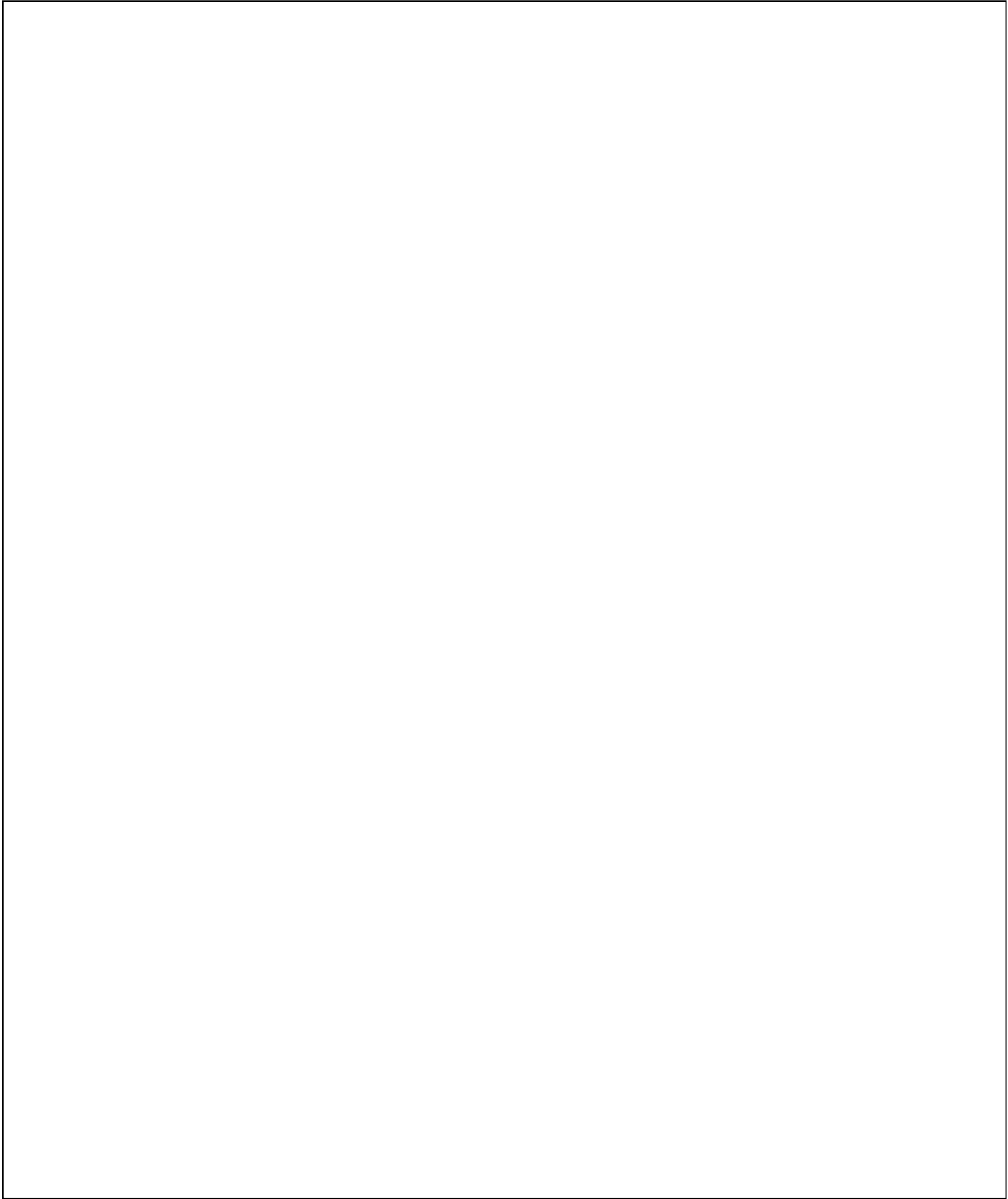
สังกัด.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว

หากไม่ได้แจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ

ติดต่อสอบถามที่ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี โทรศัพท์ ๐๓๙-๓๑๒๑๓๕

แผนที่ตั้งโรงงานและบริเวณบ้านผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)



ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

## ๕. รายละเอียดใบรับคำร้องเรียน ให้มีดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน
- (๒) วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน
- (๓) เรื่องที่ร้องเรียน
- (๔) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๕) ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนโดยระบุชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการ ที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน

## ๖. รายละเอียดการร้องเรียน

### ๖.๑ กรณีผู้ร้องเรียนมายื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ดำเนินการให้คำร้องเรียนเป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนเห็นว่าคำร้องเรียนตามวรรคหนึ่งมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ตามข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่รับคำร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนออกใบรับคำร้องทุกข้อให้ผู้ร้องเรียนทันที

### ๖.๒ กรณีมีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์

เนื่องจากมีเหตุผลแห่งความจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องเรียนและบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในใบรับคำร้องเรียนให้ครบถ้วนเพียงพอตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ (๑) และ (๒)

### ๖.๓ กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องเรียนว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๕ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะเข้าใจได้ให้ประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

## ๗. การรับคำร้อง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนได้รับคำร้องเรียนตามข้อ ๓.๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการรับคำร้องเรียนและพิจารณาคำร้องเรียนต่อไป บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใดๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะของบุคคล ส่วนราชการ องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามวรรคหนึ่งจัดเก็บรักษา และใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

## ๘. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

ผู้ร้องเรียนอาจถอนคำร้องเรียนในเวลาใดก่อนที่จะได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยก็ได้เมื่อมีการถอนคำร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา เพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องเรียนนั้น และให้ลงสารบบบัญชีรวมทั้งแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จากการประกอบการอุตสาหกรรม เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนต่อไป

#### ๙. การรับคำร้องเรียน

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน ออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับคำร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับคำร้องเรียน

(๒) ในกรณีที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี ได้รับคำร้องเรียนที่เสนอมาจากส่วนราชการอื่น ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี ตอบแจ้งการรับคำร้องเรียน ไปยังส่วนราชการนั้นตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียนหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นที่กำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับความร้องเรียน

#### ๑๐. การพิจารณาคำร้องเรียน

๑๐.๑ คำร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ให้ยุติเรื่อง แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการศูนย์เพื่อทราบ

(๑) คำร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประชาชน และลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับคำร้องเรียนไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

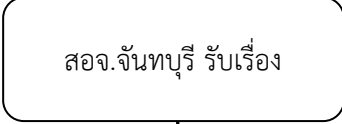
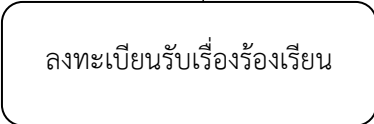
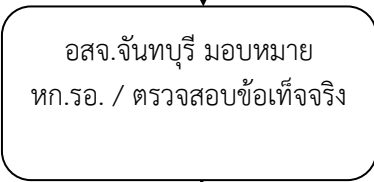
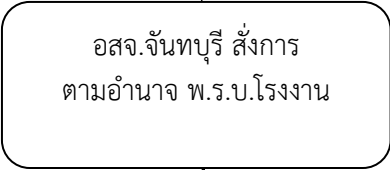
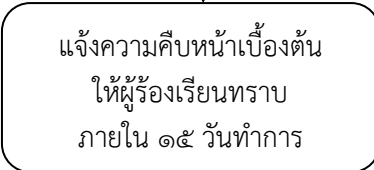
(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาด แล้วกรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องเรียนเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการหรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้อำนวยการศูนย์อาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

๑๐.๒ ถ้าร้องเรียนได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทำบันทึกเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาเพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

๑๑. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>ขั้นตอนที่ ๑</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรสาร สายด่วน Internet และหน่วยงานอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น โทรศัพท์ โดยกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด</li> </ul>	<p>ภายใน ๑ วัน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ สอจ.จันทบุรี</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๒</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอ สอจ.จันทบุรี</li> </ul>		<p>เจ้าหน้าที่ สอจ.จันทบุรี</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๓</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และ แนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกัน มิให้เกิดปัญหาได้อีก</li> <li>- กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น อาจเชิญหน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบร่วมพร้อมกัน</li> <li>- เก็บตัวอย่าง เพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ผลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสั่งการปรับปรุงแก้ไขปัญหา เสนอ สอจ.จันทบุรี</li> </ul>	<p>ภายใน ๔ วัน</p>	<p>๑. สอจ.จันทบุรี ๒. หก.รอ.</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๔</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีก่อเหตุเดือดร้อน หรือกระทำความผิดกฎหมาย สั่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามมาตรา ๓๗ และ/หรือ ดำเนินคดี</li> <li>- กรณีการประกอบกิจการอาจก่อให้เกิดอันตราย ความเสียหายหรือความเดือดร้อนอย่างร้ายแรง อาจพิจารณาสั่งให้หยุดโรงงานชั่วคราวเป็นบางส่วนตามมาตรา ๓๙ วรรค ๑</li> </ul>		<p>สอจ.จันทบุรี</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๕</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</li> </ul>	<p>ภายใน ๑๕ วันทำการ</p>	

กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
<p>ขั้นตอนที่ ๖</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           ตรวจสอบ ผลการดำเนินงาน         </div>   </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงาน เมื่อครบกำหนดการสั่งการ</li> <li>- จัดทำข้อสรุปเสนอ อศจ.จันทบุรี</li> </ul>		ทก.รอ.
<p>ขั้นตอนที่ ๗</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           รายงานผลการดำเนินการ         </div>   </div>	<p>อศจ.จันทบุรี ลงนามในหนังสือรายงานสรุปผลการดำเนินการ ถึง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร (ผวจ.จบ.)</li> <li>- หน่วยงานส่วนกลาง (ปกอ. กรอ. ผตร.อก)</li> <li>- ผู้ร้องเรียน</li> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>		ทก.รอ.
<p>ขั้นตอนที่ ๘</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           จัดทำฐานข้อมูลสรุป / ทำสถิติรายงาน/ เก็บเรื่อง         </div> </div>			

## ๔.๒ การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

กรณีการทุจริตหรือประพฤตินิชอบ

## การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

### ๑. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๔ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจหน้าที่ในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

“ทุจริต” หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

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

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

“ศปท.อก.” หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.)

“สอจ.จันทบุรี” หมายความว่า สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“อสจ.จันทบุรี” หมายความว่า อุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“ทก.นผ.” หมายความว่า หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

### ๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) กระทำการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนือ

อำนาจหน้าที่

๒.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน



๓. รายละเอียดการร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล ติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกรทำดังกล่าว เพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสมเพห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๔. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>ขั้นตอนที่ ๑</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     สอจ.จันทบุรี รับเรื่อง                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรสาร สายด่วน Internet และหน่วยงานอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น โทรศัพท์ โดยกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ สอจ.จันทบุรี
<p>ขั้นตอนที่ ๒</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่อง เสนอ สอจ.จันทบุรี</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ สอจ.จันทบุรี
<p>ขั้นตอนที่ ๓</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     สอจ.จันทบุรี มอบหมาย                      หก.นผ. ดำเนินการ /                      ตรวจสอบข้อเท็จจริง                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     สำเนาแจ้ง                      ศปท.อก.                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบหมาย หก.นผ. (ตามคำสั่งมอบหมายการจัดการเรื่องร้องเรียน สอจ.จันทบุรี)</li> <li>- หก.นผ. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง</li> <li>- สำเนาเรื่องร้องเรียนให้ ศปท.อก ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง</li> </ul>	หก.นผ.
<p>ขั้นตอนที่ ๔</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     แจ้งผู้ถูกร้องเรียนทราบ และเข้าสู่                      กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> </div>	คณะกรรมการดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยสืบข้อมูล /พยาน /หลักฐาน จากทั้ง ๒ ฝ่าย (ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง)	๑. สอจ.จันทบุรี ๒. หก.นผ.
<p>ขั้นตอนที่ ๕</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     แจ้งความคืบหน้าเบื้องต้น                      ให้ผู้ร้องทราบ                      ภายใน ๑๕ วันทำการ                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> </div>	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	หก.นผ.

กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>ขั้นตอนที่ ๖</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ติดตามเร่ร่อนจนได้ข้อมูล / พิจารณาผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> </div>	<p>- พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง แบ่งเป็น ๒ กรณี คือ</p> <p>๑. ผู้ถูกร้องเรียนมีมูลความผิดจริง ดำเนินการส่งเรื่องให้จังหวัดจันทบุรี หรือ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินการต่อไป</p> <p>๒. ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีมูลความผิด จะดำเนินการยุติเรื่อง</p>	<p>ทก.นผ.</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๗</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รายงานผลการดำเนินการ</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 40%;">ผู้ร้องเรียน</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 40%;">สำเนาแจ้ง ศปท.อก.</div> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> </div> <p>ขั้นตอนที่ ๘</p> <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำฐานข้อมูลสรุป / ทำสถิติรายงาน/ เก็บเรื่อง</div> </div>	<p>- รายงานผลการดำเนินการให้ อศจ.จันทบุรี ทราบ</p> <p>- รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>- สำเนาสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้ ศปท.อก.</p>	<p>เจ้าหน้าที่ อศจ.จันทบุรี</p>

## ๔.๓ การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

### กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

## การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

### ๑. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๔ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

“การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปฏิบัติราชการและประพฤติตนตามกรอบมาตรฐานที่ระบุในประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้แก่

- ข้อที่ ๑ ความซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ
- ข้อที่ ๒ การยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- ข้อที่ ๓ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ข้อที่ ๔ การไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- ข้อที่ ๕ ความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- ข้อที่ ๖ การอาสา
- ข้อที่ ๗ การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

“ศปท.อก.” หมายความว่า ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.)

“สอจ.จันทบุรี” หมายความว่า สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“อสจ.จันทบุรี” หมายความว่า อุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี

“ศปท.อก.” หมายความว่า

“หก.สอ.” หมายความว่า หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม

### ๒. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๒) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๓) การเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
- (๔) การใช้ดุลยพินิจที่เกินกว่ามาตรฐาน/หลักเกณฑ์ที่กำหนด

๒.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### ๓. รายละเอียดการร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

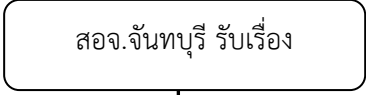
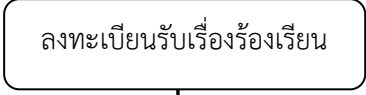
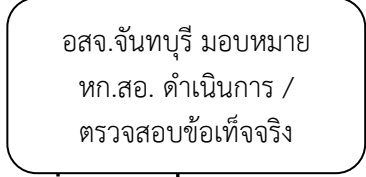
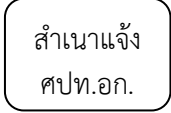
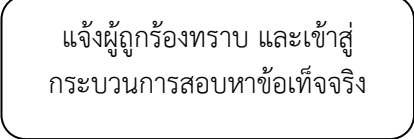
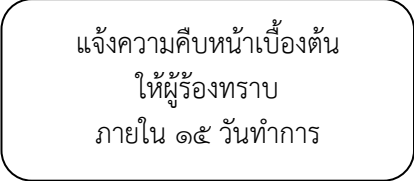
- (๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล ติดต่อกลับ
- (๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกรทำดังกล่าว เพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
- (๔) ลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๕) ระบุ วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน
- (๖) เอกสารหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสมเพห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- (๑) ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (๓) ข้อร้องเรียนที่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๔. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>ขั้นตอนที่ ๑</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรสาร สายด่วน Internet และหน่วยงานอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น โทรศัพท์ โดยกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด</li> </ul>	<p>เจ้าหน้าที่ อสจ.จันทบุรี</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๒</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่อง เสนอ อสจ.จันทบุรี</li> </ul>	<p>เจ้าหน้าที่ อสจ.จันทบุรี</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๓</p> <div style="text-align: center;">     </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบหมาย ทก.สอ. (ตามคำสั่งมอบหมายการจัดการเรื่องร้องเรียน อสจ.จันทบุรี)</li> <li>- ทก.สอ. ประสานหัวหน้ากลุ่มงานที่ผู้ถูกร้องสังกัด เพื่อส่งเรื่องตรวจสอบ และเข้าสู่กระบวนการสอบหาข้อเท็จจริง</li> <li>- สำเนาเรื่องร้องเรียนให้ สปท.อก ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง</li> </ul>	<p>ทก.สอ.</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๔</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>ดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริง โดยสืบข้อมูล / พยาน / หลักฐาน จากทั้ง ๒ ฝ่าย (ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง)</p>	<p>๑. อสจ.จันทบุรี ๒. ทก.สอ. ๓. หัวหน้ากลุ่มงานที่ผู้ถูกร้องสังกัด</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๕</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>ทก.สอ.</p>

กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
<p>ขั้นตอนที่ ๖</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">           ติดตามเร่ร่อนได้ข้อยุติ / พิจารณาผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง         </div>	<p>- พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง แบ่งเป็น ๒ กรณี คือ</p> <p>๑. ผู้ถูกร้องเรียนมีมูลความผิดจริง ดำเนินการส่งเรื่องให้จังหวัดจันทบุรี หรือ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินการต่อไป</p> <p>๒. ผู้ถูกร้องเรียนไม่มีมูลความผิด จะดำเนินการยุติเรื่อง</p>	<p>ทก.สอ.</p>
<p>ขั้นตอนที่ ๗</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">           รายงานผลการดำเนินการ         </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: 40%;">             ผู้ร้องเรียน           </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: 40%;">             สำเนาแจ้ง ศปท.อก.           </div> </div> <p>ขั้นตอนที่ ๘</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">           จัดทำฐานข้อมูลสรุป / ทำสถิติรายงาน/ เก็บเรื่อง         </div>	<p>- รายงานผลการดำเนินการให้ อศจ.จันทบุรี ทราบ</p> <p>- รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p> <p>- สำเนาสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้ ศปท.อก.</p>	<p>เจ้าหน้าที่ อศจ.จันทบุรี</p>



**แบบฟอร์ม**  
**สรุปข้อมูลการร้องเรียน**  
**ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม**

<b>ส่วนที่ ๑</b>	<b>ช่องทางการร้องเรียน</b> <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ <a href="http://www.industry.go.th/chanthaburi">www.industry.go.th/chanthaburi</a> <input type="checkbox"/> จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๙๓๑ ๒๑๓๕ <input type="checkbox"/> โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๙๓๒ ๒๑๒๕ <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....
<b>ส่วนที่ ๒</b>	<b>วัน /เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน</b> วันที่.....เวลา..... ชื่อ - นามสกุล..... ตำแหน่ง.....
<b>ส่วนที่ ๓</b>	<b>ข้อมูลผู้ร้องเรียน</b>
	ชื่อ - นามสกุล.....เพศ.....อายุ..... ที่อยู่..... อีเมล.....เบอร์โทรศัพท์.....
<b>ส่วนที่ ๔</b>	<b>รายละเอียดเรื่องร้องเรียน</b> ..... ..... .....
<b>ส่วนที่ ๕</b>	<b>ประเด็นความต้องการให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไข</b> ..... ..... .....
<b>ส่วนที่ ๖</b>	<b>การดำเนินการ</b> ..... ..... .....