

คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนกรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้รับจ้างเหมา บริการ ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การทุจริตต่อหน้าที่ตามความหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายจากการการปฏิบัติงานหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือได้พบเห็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายความว่า ผู้ถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการทุจริตหรือ ประพฤติมิชอบอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การสืบสวนเพื่อค้นหาความจริงต่อไป และให้หมายความรวมถึง ตัวการผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่ เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

(๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

(๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มิใช่ ลักษณะกระแสด่าทอที่ สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

(๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

(๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา กรณีร้องเรียนโดยยื่นเรื่องด้วยตนเองหรือ ร้องเรียนด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์

(๕) ระบุวัน เดือน ปี

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

จะรับพิจารณาเฉพาะเรื่องที่ระบุหลักฐานกรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน และมีพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

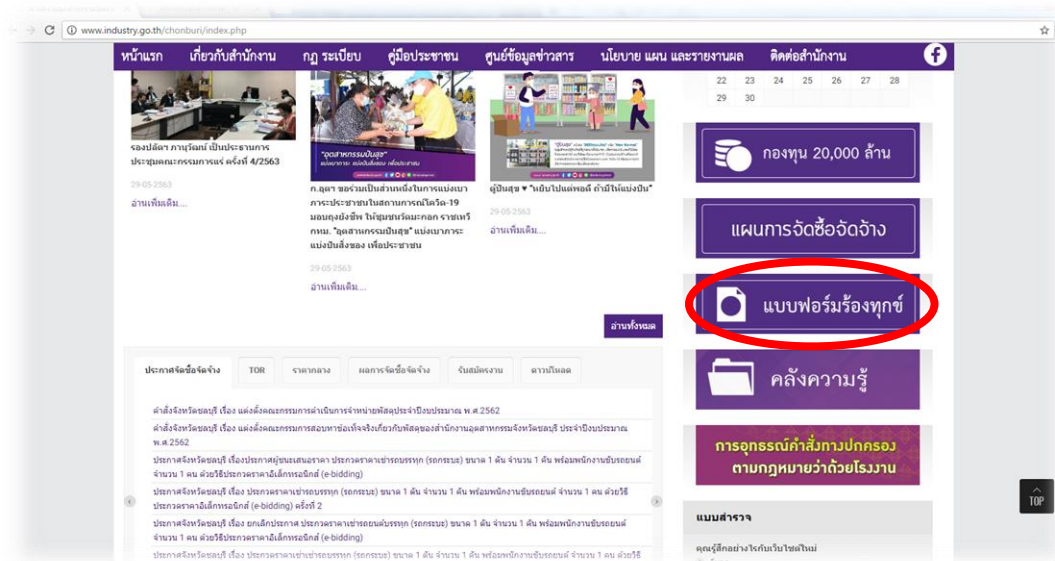
ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

(๒) ร้องเรียนด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของ เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี สำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี เลขที่ ๙๗/๑๒๕ หมู่ ๑ ถนนสุขุมวิท ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

(๓) ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๒๗ ๖๘๕๑

(๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.industry.go.th/chonburi/index.php> หัวข้อแบบฟอร์มร้องทุกข์



กระทรวงอุตสาหกรรม
Ministry of Industry

หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ/SME นวัตกรรม นักวิชาการ ประชาชนทั่วไป คลังความรู้

แบบฟอร์มร้องเรียน
ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ระบบจะนำข้อมูลผู้ร้องเรียนไปดำเนินการ)

ชื่อ

นามสกุล

หมายเลขบัตรประชาชน

ที่อยู่ (ใช้สำหรับการติดต่อ)

ผ่าน

ผ่าน

จังหวัด

อีเมล

โทรศัพท์ (*)

(๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์moi_chonburi@industry.go.th

(๖) ร้องเรียนทาง Facebook : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑ รับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ ให้พนักงานธุรการ

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงานทันที

(๑.๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑.๒.๑) กรณีรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา ผ่านทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่นๆ และบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง ลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ข้อมูลและพฤติการณ์จากคำร้องเรียน และประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ

(๑.๒.๒) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่นๆ และแนะนำ ผู้ร้องเรียน/กล่าวหากรอรายละเอียดในแบบหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูล ผู้ถูกร้องเรียน ข้อมูลและพฤติการณ์จากคำร้องเรียน และประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ

๒. พนักงานธุรการ กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน

๓. หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน เสนออุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔ อุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีพิจารณาสั่งการ/มอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕. กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

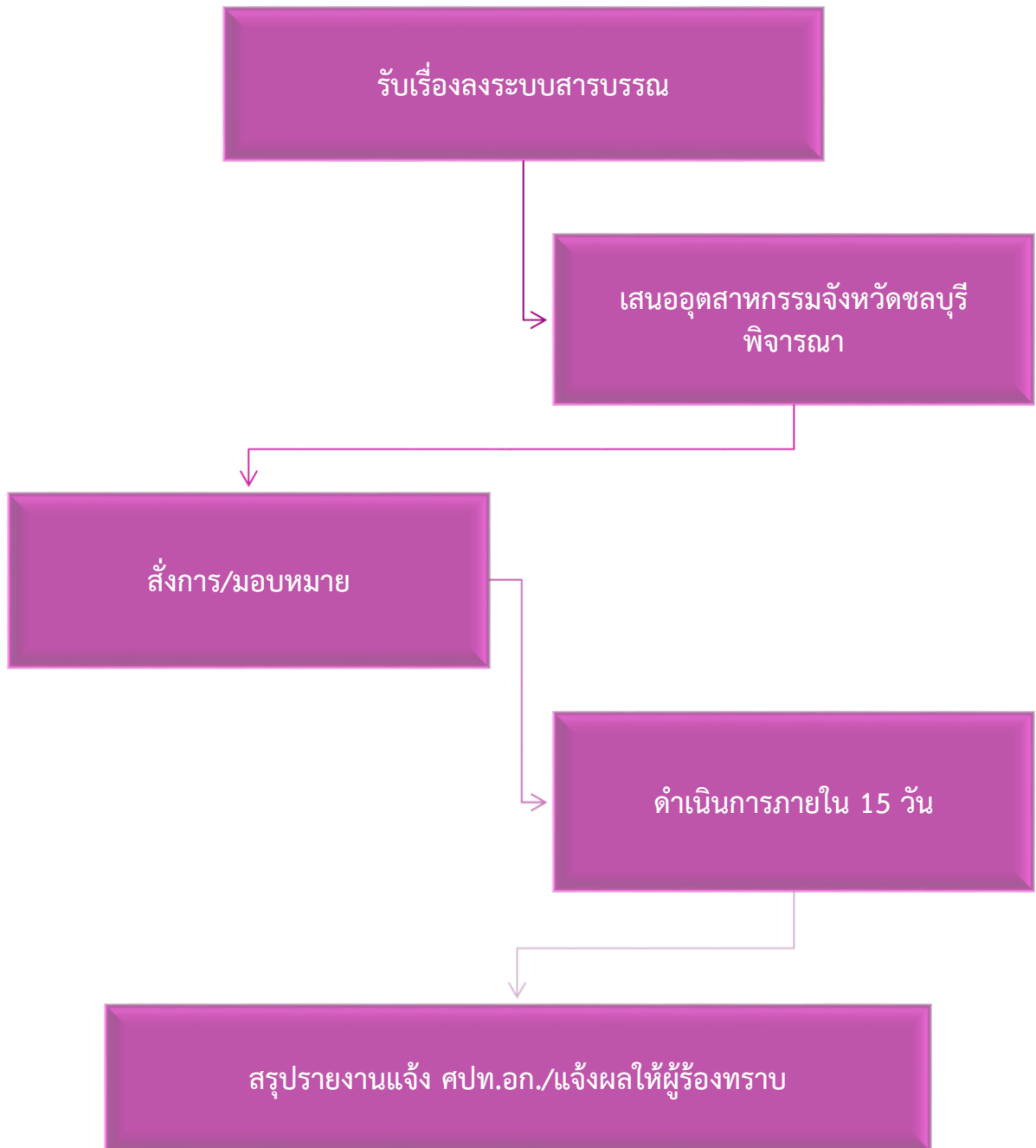
๖. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการเบื้องต้นภายในเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาทราบผลยุติการดำเนินการ

๘. รายงานผลให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบ

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ



กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

“การประกอบการอุตสาหกรรม” หมายความว่า การประกอบการของสถานประกอบการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยแร่ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

(๒) ร้องเรียนด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของ เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี เลขที่ ๙๗/๑๒๕ หมู่ ๑ ถนนสุขุมวิท ตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

(๓) ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๒๗ ๖๘๕๑

(๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.industry.go.th/chonburi> หัวข้อแบบฟอร์มร้องทุกข์

The screenshot shows the homepage of the Chonburi Industrial Office website. The main navigation bar includes 'หน้าแรก', 'เกี่ยวกับสำนักงาน', 'กฎระเบียบ', 'คู่มือประชาชน', 'ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร', 'นโยบาย แผน และรายงานผล', and 'ติดต่อสำนักงาน'. The main content area features several news items and a sidebar with various services. The 'แบบฟอร์มร้องทุกข์' button is highlighted with a red circle in the sidebar. Other buttons in the sidebar include 'กองทุน 20,000 ล้านบาท', 'แผนการจัดซื้อจัดจ้าง', 'คลังความรู้', and 'การอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง ตามกฎหมายว่าด้วยโรงาน'. The footer contains 'แบบสำรวจ' and 'คุณรู้สึกอย่างไรกับเว็บไซต์นี้'.

www.industry.go.th/industry/index.php/th?option=com_rsform&view=rsform&formid=4

กระทรวงอุตสาหกรรม
Ministry of Industry

หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ/SME นักลงทุน นักวิชาการ ประชาชนทั่วไป คลังความรู้

แบบฟอร์มร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ระบบจะบันทึกข้อมูลในส่วนนี้)

ชื่อ

นามสกุล

หมายเลขบัตรประชาชน

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้)

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

อีเมล

โทรศัพท์ (*)

(๕) ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์moi_chonburi@industry.go.th

(๖) ร้องเรียนทาง Facebook : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑ รับเรื่องร้องเรียน

(๑.๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ ให้พนักงานธุรการ

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงานทันที

(๑.๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑.๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่นๆ และบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งลงในแบบฟอร์มคำร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

- ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์

- ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ ชื่อสถานประกอบการ สถานที่ตั้ง และลักษณะความเดือดร้อน

๒. พนักงานธุรการ กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่อง ตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงานทันที

๓. หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงานเสนออุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรีเพื่อพิจารณาสั่งการ

๔. อุตสาหกรรมจังหวัดราชบุรีพิจารณาสั่งการ/มอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕. กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

(๕.๑) แจ้งกลุ่มนโยบายและแผนงาน เพื่อนำเข้าข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงานในระบบ
ร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรม (I-dee)

(๕.๒) ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(๕.๓) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการเบื้องต้นภายในเวลา ๑๕ วัน
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๕.๔) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบผลความคืบหน้าเป็นระยะ จนกว่าจะเป็นที่ยุติ
เรื่อง พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการเบื้องต้นภายในเวลา ๑๕ วันนับแต่
วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบผลความคืบหน้าเป็นระยะ จนกว่าจะเป็นที่ยุติเรื่อง
พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

