

ขั้นตอนการให้บริการ
รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการอุตสาหกรรม

๑. รับเรื่องร้องเรียน

จากหนังสือ/จดหมาย/โทรศัพท์
โทรสาร/อีเมล/สื่อต่าง ๆ



๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน / ประมวลผลข้อมูล
(ศูนย์รับแจ้งเหตุภาวะฉุกเฉิน (กระทรวงอุตสาหกรรม))



๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและรายงานผล

กรณีทั่วไป

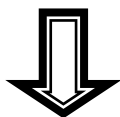
รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

กรณีร้ายแรง

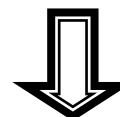
รายงานผลครั้งแรกภายในวันที่ ๓ วันทำการ
หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วันทำการ

กรณีซับซ้อน

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๗ วัน
ทำการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและ
รายงานเป็นระยะๆ (ผู้ร้อง แจ้งเบอร์
โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)



๔. หน่วยงานแจ้งตอบผู้ร้องเรียน
(ผู้ร้อง แจ้งที่อยู่ชัดเจน ติดต่อกลับได้)



สรุปประมวลผลข้อมูลเสนอผู้บริหารระดับสูง
/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

ช่องทางการร้องเรียน ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... ผู้ร้องเรียน เปิดเผยข้อมูล ไม่เปิดเผยข้อมูล

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร/โรงงาน/เหมืองแร่).....
ประกอบกิจการ.....
สถานที่ตั้งเลขที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
ลักษณะความเดือดร้อน เสียงดัง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กากอันตราย
รายละเอียดการร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน ตำแหน่ง

แผนผังสถานที่โรงงาน/เหมืองแร่และบ้านของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)



ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน
(.....)



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
โทร. ๐ ๗๗๕๑ ๑๖๐๑ และ โทรสาร ๐ ๗๗๕๐ ๔๘๒๐

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรม กับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรม

๓. คำจำกัดความ


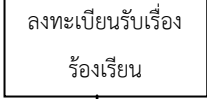
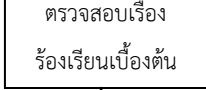
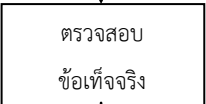
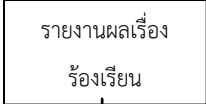

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ สื่อ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบริการ ความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิที่กำหนด ตลอดจนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องมาจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จะดำเนินการต่อไป

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน
๑.		- เรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร Website/Facebook สอจ. ชุมพร และจากช่องทาง หรือหน่วยงานอื่นๆ	- ตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วน - ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ให้คำแนะนำ แก้ไข เพิ่มเติมให้ถูกต้อง
๒.		- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนในระบบสารบรรณ และระบบรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง
๓.		-พิจารณาความน่าเชื่อถือคำร้อง ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ระเบียบ อำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ (กรณีเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้างและเป็นที่น่าสนใจของสื่อฯ ให้สำเนาเรียน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม, ผู้ว่าราชการจังหวัด ชุมพร)	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้
๔.		-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายกำหนด
๕.		-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. <u>กรณีร้ายแรง</u> อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ๒. <u>กรณีซับซ้อน</u> ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๗ วันทำการ	- ภายใน ๗ วันทำการ - ภายใน ๓ วันทำการหากยังไม่ได้ข้อยุติ ให้รายงานทุก ๗ วันทำการ-แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ ๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)
๖.		-รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน	ถูกต้อง ครบถ้วน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ สื่อบริการอิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตัวเอง และหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตัวเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรองรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด
- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๑ ๑๖๐๑

๖.๑.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำอีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๗ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วันทำการ

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (ผู้ร้อง แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๖.๑.๓ การตอบข้อร้องเรียน

๖.๑.๓.๑ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๖.๑.๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานหรือผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

๖.๑.๔ สรุปผลการดำเนินงาน

จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐
- ๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเหตุเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
- ๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบ

กระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน

- ๖.๒.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๖๑

๖.๓ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

- ๖.๓.๑ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๑. อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร โทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๑ ๑๖๐๑ โทรสาร ๐ ๗๗๕๐ ๔๘๒๐
๒. หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม โทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๑ ๑๖๐๑ โทรสาร ๐ ๗๗๕๐ ๔๘๒๐