



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์

## สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์

### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

### ๓. คำจำกัดความ


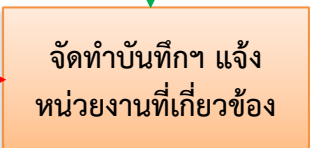


เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ โทรศัพท์ ๐๕๖ ๒๒๒ ๒๓๑ โทรสาร ๐๕๖ ๒๒๗ ๘๖๘ Email : moi\_nakhonsawan@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับบริการ ความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิที่กำหนด ตลอดจนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องมาจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบาย ของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จะดำเนินการต่อไปได้

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ : สั่งการ มอบนโยบาย ควบคุม กำกับดูแล และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์

หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม : - จัดทำแผนปฏิบัติงาน ติดตามและรายงานผลการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องเสนออุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์  
- เสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
- ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง

## ๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเองหนังสือ/จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ชุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาลสื่อสารมวลชน ฯลฯ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เจ้าหน้าที่ดำเนินการกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าพนักงานธุรการ (ก.นผ.)</li> <li>- กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง (ก.นผ. ก.รอ. ก.สอ. ก.พร.)</li> </ul>
๒		<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาคำว่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบ และอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ และสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนเสนอ อสจ. เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> </ul>	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง (ก.นผ. ก.รอ. ก.สอ. ก.พร.)</li> </ul>
๓		<ul style="list-style-type: none"> <li>- อสจ. พิจารณาลงนาม ถูกต้อง ครบถ้วน ในบันทึกฯ ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรียน สปอ. กรอ. กสอ. หรือ กพร. (กรณี เกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้างและเป็นที่น่าสนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ ให้ สำเนาเรียน รปอ.ทกต. ทราบด้วย)</li> </ul>	ถูกต้อง ครบถ้วน	อสจ.
๔		<ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกข้อมูลในระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบจัดการข้อร้องทุกข์ iComp)</li> </ul>	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (ก.นผ.)</li> </ul>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๕	↓ จัดส่งบันทึกฯ แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการส่งบันทึกฯ ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระบบสารบรรณและเพื่อความรวดเร็วจะส่งทางโทรสารก่อนนำส่งทางไปรษณีย์ต่อไป	ดำเนินการทันที	- เจ้าพนักงาน ธุรการ (ก.นผ.)
๖	↓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทาง การแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ปฏิบัติตามอำนาจ หน้าที่ และ กฎหมายกำหนด	- หน.ก.นผ. - หน.ก.รอ. - หน.ก.สอ. - หน.ก.พร.
๗	↓ รายงานผล เรื่องร้องเรียน	- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. <u>กรณีร้ายแรง</u> อาจสร้างความ เสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อ ในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ของ อก. ๒. <u>กรณีซับซ้อน</u> ต้องใช้เวลาในการ วิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจ ใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	- ภายใน ๑๕ วัน ทำการ - ภายใน ๗ วันทำ การ หากยังไม่ได้ ข้อยุติให้รายงาน ทุก ๗ วันทำการ - แจ้งความ คืบหน้าเป็น ระยะๆ (ผู้ร้องแจ้ง เบอร์โทรศัพท์ที่ สามารถ ติดต่อได้)	- หน.ก.นผ. - หน.ก.รอ. - หน.ก.สอ. - หน.ก.พร.
๘	↓ ติดตามผล เรื่องร้องเรียน	- หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน ไม่รายงานผลภายในเวลาที่ กำหนด จะมีการติดตามเรื่องทาง โทรศัพท์	ตามเวลาที่ กำหนด	- นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน (ก.นผ.)
๙	↓ ลงทะเบียนรับรายงาน ผลเรื่องร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่อง ร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	- นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน (ก.นผ.)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๐		- พิจารณาเรื่องและความเกี่ยวข้องเพื่อสำเนาเรียน ปกอ. หน.ผตร.อก. ผตร.อก. เขต กรอ. หรือ กพร. (กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้ สำเนาเรียน รปอ.ทกต. ทราบด้วย)	ถูกต้อง ครบถ้วน	- หน.ก.นผ. - หน.ก.รอ. - หน.ก.สอ. - หน.ก.พร.
๑๑		- อสจ. ลงนามในบันทึกฯ สำเนาเรียน ปกอ. หน.ผตร.อก. ผตร.อก.เขต กรอ. หรือ กพร. (กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ ให้ สำเนาเรียน รปอ.ทกต. ทราบด้วย)		- หน.ก.นผ. - หน.ก.รอ. - หน.ก.สอ. - หน.ก.พร.
๑๒		- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อ ผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- หน.ก.นผ. - หน.ก.รอ. - หน.ก.สอ. - หน.ก.พร.
๑๓		- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอ อสจ. ลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	- หน.ก.นผ. - หน.ก.รอ. - หน.ก.สอ. - หน.ก.พร.
๑๔		- รวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลเรื่องร้องเรียน รายไตรมาส สรุป รายงาน สปอ.	ถูกต้อง ครบถ้วน	- หน.ก.นผ. - นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (ก.นผ.)

**หมายเหตุ** ปกอ. หมายถึง ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สปอ. หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม รปอ.ทกต. หมายถึง รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านกำกับตรวจสอบกระบวนการผลิต

หน.ผตร.อก. หมายถึง หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงอุตสาหกรรม

ผตร.อก. หมายถึง ผู้ตรวจราชการกระทรวงอุตสาหกรรม

อสจ. หมายถึง อุตสาหกรรมจังหวัด

กรอ. หมายถึง กรมโรงงานอุตสาหกรรม

กพร. หมายถึง กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

#### ๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ โทรศัพท์ ๐๕๖ ๒๒๒ ๒๓๑ โทรสาร ๐๕๖ ๒๒๗ ๘๖๘ Email : moi\_nakhonsawan@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ในสังกัดกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก และไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖ ๒๒๒ ๒๓๑

#### ๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานที่รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในฐานข้อมูล และสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอ อศจ. เพื่อทราบต่อไป

#### ๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วันทำการ

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้า ในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ (กรณีผู้ร้อง แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

### ๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้ อสจ. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูล ยกเว้นกรณี

๑) ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ สอจ.นว. จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๒) กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานหรือผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สอจ.นว. จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

### ๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (ก.นพ.) จะติดตามเรื่องร้องเรียนนั้นทางโทรศัพท์ และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงาน สอจ.นว. เพื่อสั่งการต่อไป

### ๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน จะรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

## ๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 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 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 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 แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๒.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๒.๑๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒

### ๖.๓ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

#### ๖.๓.๑ กลุ่มนโยบายและแผนงาน

- |                          |                                  |
|--------------------------|----------------------------------|
| - นางสาวสุจิตรา เทวอักษร | หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน      |
| - นางภัทราภรณ์ กันทาบุญ  | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |

#### ๖.๓.๒ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม

- |                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| - นางติรณา จันทรโต         | หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม |
| - นายศิริศักดิ์ แท้สูงเนิน | วิศวกรปฏิบัติการ             |

#### ๖.๓.๓ กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

- |                       |  |
|-----------------------|--|
| - นางสาวฤดี หมั่นศรี  | หัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ |
| - นางสาวปณิตดา คันธรส | นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ                 |

#### ๖.๓.๔ กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| - นางสาวนภาพร อรุณเจริญยิ่ง | หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม |
|-----------------------------|--|

มีหน้าที่ :

- ประสานงาน/ตรวจสอบข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้อุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ทราบ

### ๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนถึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการที่กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด โดยหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

### ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการ ติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมต่อไป