
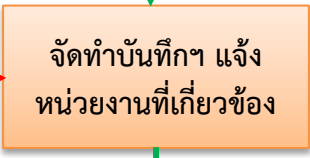
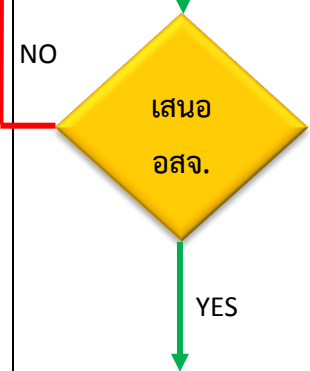


กระบวนการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

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

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๔	↓ ลงทะเบียน รับเรื่องร้องเรียน	- บันทึกข้อมูลในระบบรายงาน อิเล็กทรอนิกส์ (ระบบจัดการข้อ ร้องทุกข์ iComp)	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	- นักวิเคราะห์ นโยบายและ แผน (ก.นผ.)
๕	↓ จัดส่งบันทึกฯ แจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการส่งบันทึกฯ ไปยังกลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามระบบสารบรรณและเพื่อความ รวดเร็วจะส่งทางโทรสารก่อนนำส่ง ทางไปรษณีย์ต่อไป	ดำเนินการทันที	- เจ้าพนักงาน ธุรการ (ก.นผ.)
๖	↓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทาง การแก้ไข รวมทั้งการ ป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	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 ออ. 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 และเป็นที่สนใจของสื่อ 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 และเป็นที่สนใจของสื่อมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ 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

การตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรมต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วันทำการ

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

การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็น ผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้ สอจ. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็น ข้อมูล ยกเว้นกรณี

๑) ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ สอจ.นว. จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๒) กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานหรือผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่ง การร้องเรียนนั้น สอจ.นว. จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

๑) กลุ่มนโยบายและแผนงาน

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| - นางสุจิตรา เทวอักษร | หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน |
| - นางภัทราภรณ์ กันทาบุญ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |

๒) กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| - นางติรณา จันทร์โต | หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม |
| - นายศิริศักดิ์ แท้สูงเนิน | วิศวกรปฏิบัติการ |

๓) กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

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

๔) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม

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

มีหน้าที่ :

- ประสานงาน/ตรวจสอบข้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานให้อุตสาหกรรมจังหวัด นครสวรรค์ทราบ

มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

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

ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการ ติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้นเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมต่อไป