



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร

โทร. ๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖

โทรสาร ๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖

e-mail: moi_sakonkhon@industry.go.th

กลุ่มนโยบายและแผนงาน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณี

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร


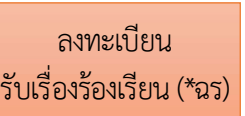

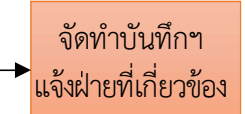
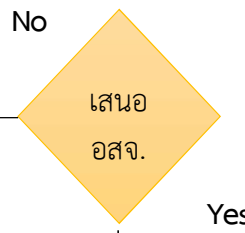
๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖ โทรสาร ๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖ Email : moi_sakonkhon@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบริการ ความสะดวกตามสมควรตามสิทธิ์ที่กำหนด ตลอดจนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือนร้อนเสียหายเนื่องจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนครจะดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๔.๑ อุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน
- ๔.๒ หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน
- ๔.๓ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน : ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล จดหมาย (ผู้บริหาร) โทรศัพท์ (๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๙) Call Center ๑๓๖๓ ไปรษณีย์ หนังสือ wed portal ของ สปน. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด	ถูกต้อง ครบถ้วน	- เจ้าหน้าที่ธุรการ - รัฐพล/.....
๒		- เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (*ฉร)	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	- เจ้าหน้าที่ธุรการ
๓		- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อมูลกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	- รัฐพล/.....
๔		- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอ อสจ. ผ่าน หล.นพ. เพื่อแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- รัฐพล/.....
๕		- อสจ. พิจารณาลงนามในบันทึกฯ ถึงฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรียน สปอ. กสอ. หรือ กพร. (กรณีเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ ให้สำเนาเรียน รปอ. หกด. ทราบด้วย)	ถูกต้อง ครบถ้วน	- อสจ. - หล.นพ.

หมายเหตุ *ฉร : เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๖	จัดส่งบันทึกไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการส่งบันทึกไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามระบบงานสารบรรณ	ดำเนินการทันที	- เจ้าหน้าที่ธุรการ - รัฐพล/.....
๗	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายกำหนด	- หล.นผ., หล.รอ., หล.สอ., หล.พร.
๘	รายงานผลเรื่องที่ร้องเรียน	- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. <u>กรณีร้ายแรง</u> อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชน และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ. ๒. <u>กรณีซับซ้อน</u> ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๗ วันทำการ	- ภายใน ๗ วันทำการ - ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ - แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะ(ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)	- ทค.นผ., ทค.รอ ทค.สอ., ทค.พร.
๙	Yes No ติดตามผลเรื่องที่ร้องเรียน	- หากฝ่ายที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนด จะมีการติดตามเรื่องทางบันทึกข้อความ	ตามเวลาที่กำหนด	- รัฐพล/.....
๑๐	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องที่ร้องเรียน(*ฉร)	- ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน (*ฉร)	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	- รัฐพล/.....

หมายเหตุ *ฉร : เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๑		- พิจารณาเรื่องและความเกี่ยวข้องเพื่อสำเนาเรียน สปอ. กรอ. กสอ. หรือ กพร. (กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ ให้สำเนาเรียน รปอ.หกต.ด้วย)	ถูกต้องครบถ้วน	- รัฐพล/.....
๑๒		- อศจ. ลงนามในบันทึกฯ สำเนาเรียน สปอ. กรอ. กสอ. หรือ กพร. (กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ ให้สำเนาเรียน รปอ.หกต.ด้วย)		- อศจ. - หก.นผ.
๑๓		- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	- รัฐพล/.....
๑๔		- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอ อศจ. ลงนาม	ถูกต้องครบถ้วน	- รัฐพล/.....
๑๕		- รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน รายไตรมาส สรุปรายงาน สปอ.	ถูกต้องครบถ้วน	- หก.นผ.

หมายเหตุ *ฉร : เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖ โทรสาร ๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖ Email : moi_sakonkhon@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณ

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรองข้อมูลลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖ แล้วจัดส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ฝ่ายนโยบายและแผนทันทีหลังจากได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจหน้าที่ สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในฐานข้อมูล และสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๗ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วันทำการ

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้การดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (ผู้ร้องเรียนแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้ อสจ. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูล ยกเว้นกรณี

๑) ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ สอจ.สน. จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๒) กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน ฝ่ายต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ฝ่ายหรือผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สอจ.สน. จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากฝ่ายที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มนโยบายและแผนงาน จะติดตามเรื่องร้องเรียน และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน อสจ. เพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกฝ่ายเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 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 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๕๑

๖.๓ ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๖.๓.๑ ผู้รับผิดชอบหลัก ประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร

๑. หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ผู้รับผิดชอบหลัก

๒. วิศวกรปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบรอง

๓. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ/ชำนาญการ ผู้รับผิดชอบรอง/เลขานุการ

๖.๓.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงานภายใน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่ม	ชื่อ - สกุล	โทรศัพท์	โทรสาร
นโยบายและแผนงาน	๑. นางสาวณัฐชนก วงศ์สละ ๒. นายรัฐพล ลามคำ	๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖	๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖
โรงงานอุตสาหกรรม	๑. นายดวงกมล เหมจรีรินทร์ ๒. นายเพชรมงคล มายูร	๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖ ต่อ ๑๑๔	๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖
ส่งเสริมและพัฒนา อุตสาหกรรม	๑. นางสาวเปรมฤดี สมแสน	๐๔๒ ๗๑๖ ๖๖๒	๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖
อุตสาหกรรมพื้นฐานและ การเหมืองแร่	๑. นางณัฐธิญา ไชยกาล ๒. นางสาวธัญจิรา โชติเนตร	๐๔๒ ๗๑๖ ๖๖๑	๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖

๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนครกำหนด โดยหน่วยงานที่ได้รับแจ้ง เรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการ ติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น เพื่อนำไป ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย จะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. เอกสารอ้างอิง

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐
- ๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
- ๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๙.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๕๑
- ๙.๑๑ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร

วันที่ เวลา น.

ผู้รับเรื่อง กลุ่ม

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ทั้งนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ - นามสกุล ไม่ประสงค์ออกนาม

ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน

ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล / องค์กร / โรงงาน)

ประกอบกิจการ.....

สถานที่ตั้งเลขที่ หมู่ที่ ซอย ถนน.....

ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหากไม่ได้รับการตอบรับ ภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร กลุ่มนโยบายและแผนงาน โทรศัพท์ ๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖ โทรสาร ๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖



ขั้นตอนการให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการอุตสาหกรรม

๑. รับเรื่องร้องเรียน

จากหนังสือ / จดหมาย(ผู้บริหาร) โทรศัพท์ / โทรสาร / อีเมล
วิทยุ / โทรทัศน์ / หนังสือพิมพ์ **

๒. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน / ประมวลผลข้อมูล
(กลุ่มนโยบายและแผนงาน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร)

๓. แจ้งฝ่ายในสังกัดที่เกี่ยวข้อง
(เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง)

๔. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานผลฯ*

กรณีทั่วไป

รายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

กรณีร้ายแรง

รายงานผลครั้งแรกภายใน ๓ วันทำการ
หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วันทำการ

กรณีซับซ้อน

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน
๗ วันทำการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียน
ทราบ และรายงานเป็นระยะๆ
(ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๕. หน่วยงานแจ้งตอบผู้ร้องเรียน
(ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ชัดเจน ติดต่อกลับได้)

๖. แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สรุปและประมวลผลข้อมูล
เสนอผู้บริหารระดับสูง

หมายเหตุ

* รวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

** ช่องทางการร้องเรียน

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสกลนคร)

- โทรศัพท์ : ๐๔๒ ๗๑๑ ๖๘๖

- โทรสาร : ๐๔๒ ๗๑๓ ๕๓๖

๒. Website (กระทรวงอุตสาหกรรม)

- Hotline สายด่วนรัฐมนตรี : <http://opms.diw.go.th/index.asp>

- ศูนย์บริการร่วมกระทรวงอุตสาหกรรม : <http://industry.go.th/servicelink>