



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดย

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของสำนักงานอุตสาหกรรม
จังหวัดสุโขทัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้
กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความ
ต้องการและความคาดหวังของผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด

กลุ่มนโยบายและแผนงาน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การเรียนรู้ผ่าน Website ของสำนักงาน ๔	

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและ ทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้ รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความโปร่งใสเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

๓. ๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่อง ทางต่างๆ เช่น หนังสือแบบฟอร์มจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบริการ ความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิที่กำหนด ตลอด จนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐในการประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมและเหมืองแร่ หรือการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จะดำเนินการต่อไป

๓.๒ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๔ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๓ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบ สำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการ ยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๙ แห่ง พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

๓.๔ ประพฤติมิชอบ หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สิน ของแผ่นดิน (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๓.๕ ทุจริต หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือ ผู้อื่น (มาตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

๔.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

๔.๓ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย

๔.๔ เว็บไซต์ <http://www.industry.go.th/industry/index.php> หัวข้อ แบบฟอร์มร้องทุกข์

๔.๕ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)

๔.๖ โทรศัพท์ ๐ ๕๕๖๑ ๑๐๕๐

๕.๗ โทรสาร ๐ ๕๕๖๑ ๓๕๓๒

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนต้องสอบถามข้อมูลผู้ร้องเรียนได้แก่

๑. ชื่อ- นามสกุล

๒. ที่อยู่ หรือ E-mail

๓. หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ สำหรับติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลการดำเนินการ

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง ลงทะเบียนรับเรื่อง และส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทันที

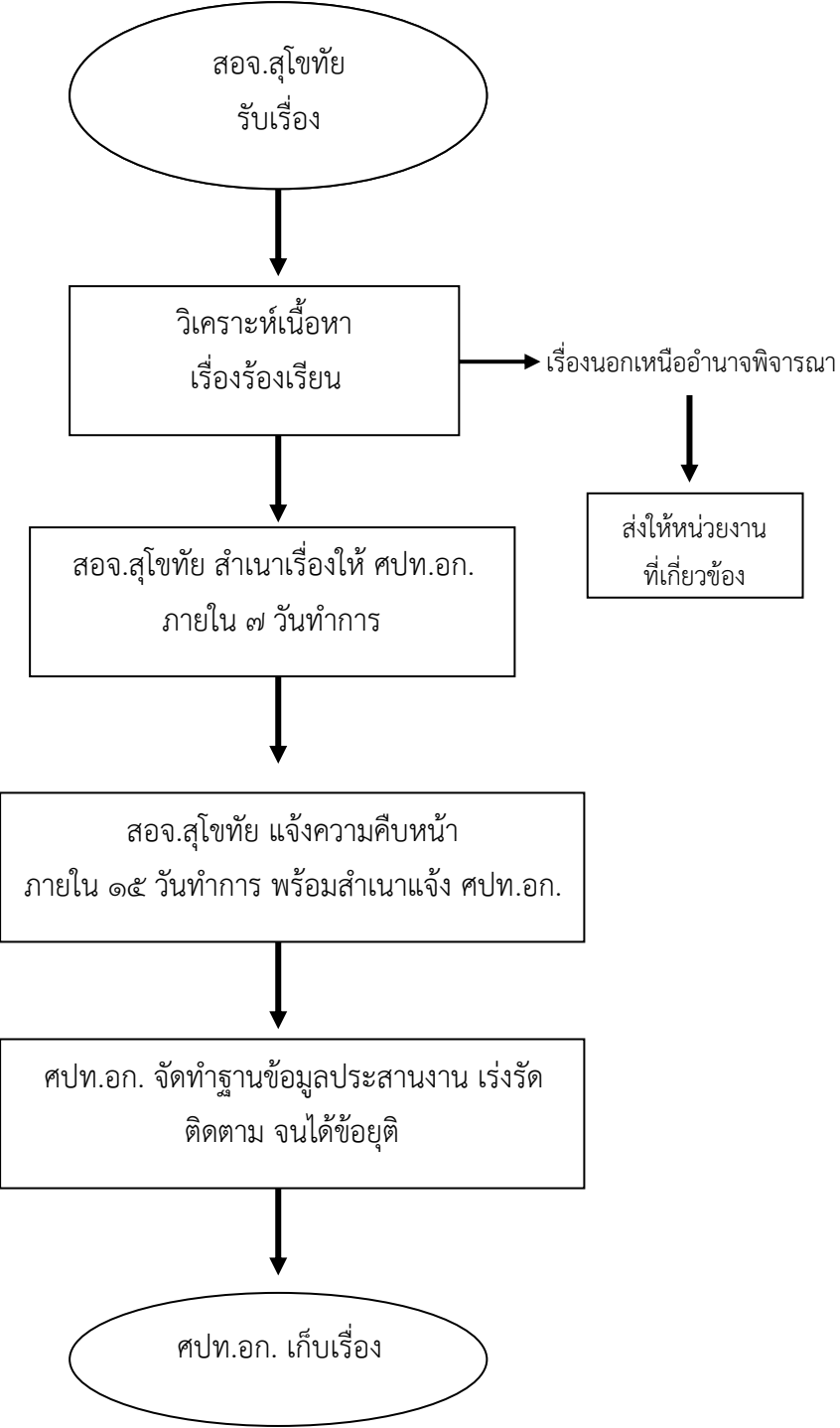
๕.๒ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องทันที และส่งสำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

๕.๓ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ภายใน ๑๔ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง พร้อมทั้งสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๔ ศปท.อก. ติดตามเร่งรัดการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารในไตรมาสที่ ๒ และ ๔

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD A([สอจ.สุโขทัย รับเรื่อง]) --> B[วิเคราะห์เนื้อหา เรื่องร้องเรียน] B --> C[เรื่องนอกเหนืออำนาจพิจารณา] C --> D[ส่งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง] B --> E[สอจ.สุโขทัย สำเนาเรื่องให้ ศปท.อก. ภายใน ๗ วันทำการ] E --> F[สอจ.สุโขทัย แจ้งความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วันทำการ พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.] F --> G[ศปท.อก. จัดทำฐานข้อมูลประสานงาน เร่งรัด ติดตาม จนได้ข้อยุติ] G --> H([ศปท.อก. เก็บเรื่อง]) </pre>	<p>๑ - ๗ วัน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ สอจ.สท.</p> <p>เจ้าหน้าที่ สอจ.สท.</p> <p>เจ้าหน้าที่ สอจ.สท.</p>
	<p>๑๕ วัน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ สอจ.สท.</p>
	<p>จนได้ข้อยุติ</p>	<p>ศปท.อก.</p>
		<p>ศปท.อก.</p>

๗.การเรียนรู้ผ่าน Website ของสำนักงาน

ช่องทาง <http://www.industry.go.th/industry/index.php> หัวข้อ แบบฟอร์มร้องทุกข์

The screenshot shows the official website of the Ministry of Industry of Thailand. At the top, there is a navigation bar with links like 'หน้าแรก', 'เกี่ยวกับสำนักงาน', 'กฎ ระเบียบ', 'คู่มือประชาชน', 'นโยบาย แผน และรายงานผล', 'ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร', and 'ติดต่อสำนักงาน'. Below this, there are several news and announcement sections:

- ประกาศเจตนารมณ์เจดจ่านงสงวีตในการบริหารงาน/ปฏิบัติงาน.JPG**: A group photo of staff members holding certificates.
- ข่าวประชาสัมพันธ์**: Three news items with thumbnails and brief descriptions, each with a date and a link to read more.
- ข่าวประชาสัมพันธ์กระทรวงอุตสาหกรรม**: Three news items related to the Ministry of Industry, including a meeting with the Prime Minister and a meeting with the Governor of Bangkok.
- ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง**: A table listing procurement information:

ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	TOR	ราคากลาง	ผลการจัดซื้อจัดจ้าง
รับสมัครงาน	ดาวโหลด		
- ลดสาทรกรมจังหวัด**: A portrait of a woman in a military-style uniform, identified as 'นางสายชล การิพจน์'.
- ความเคลื่อนไหวการลงท่น**: A graphic showing a globe and people, with text about 'ความเคลื่อนไหวการลงท่นด้านอุตสาหกรรมประจำเดือน พฤษภาคม 63'.
- ปฏิทินกิจกรรม**: A calendar for May 2020, with the 6th highlighted.
- ภาพกิจกรรม**: A grid of small images showing various activities.
- กองทุน 20,000 ล้าน**: A button for a 20,000 million baht fund.
- แผนการจัดซื้อจัดจ้าง**: A button for the procurement plan.
- แบบฟอร์มร้องทุกข์**: A button for the complaint form, which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the right.
- การอุดหนุนค่าจ้างกับปกครอง**: A button for subsidies for wages and administration.

คลิก ๑ ครั้ง

เมื่อคลิก ๑ ครั้งเรียบร้อยแล้ว จะขึ้นแบบฟอร์มร้องเรียน กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วกด ส่ง

กระทรวงอุตสาหกรรม
Ministry of Industry

ค้นหา...

หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ/SME นวัตกรรม นักวิชาการ ประชาชนทั่วไป คลังความรู้

แบบฟอร์มร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ระบบจะไม่เปิดเผยข้อมูลในส่วนนี้)

ชื่อ

นามสกุล

หมายเลขบัตรประชาชน

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้)

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

อีเมล

โทรศัพท์ (*)

ประสงค์เปิดเผยชื่อ/ที่อยู่หรือไม่ (*) ใช่ ไม่

ประสงค์ให้ติดต่อกลับหรือไม่ ต้องการ ไม่ต้องการ

ร้องเรียนสถานประกอบการ (*)

ที่อยู่สถานประกอบการ

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

รหัสไปรษณีย์

ประกอบการ

รายละเอียดการร้องเรียน (*)

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

คลิก ๑ ครั้ง
เพื่อทำการส่ง