



หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และหลักเกณฑ์  
ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริต  
หรือประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานอุตสาหกรรม  
จังหวัดสุรินทร์

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์  
กระทรวงอุตสาหกรรม

## คำนำ

หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และหลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้กระบวนการดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความโปร่งใสเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

พฤษภาคม ๒๕๖๓

หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

#### ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ กระทรวงอุตสาหกรรม ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์กรธรรมมาภิบาล

#### ๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด หน่วยงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอ ผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

#### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ สอจ.สร หมายถึง สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ กระทรวงอุตสาหกรรม

๓.๒ ก.นผ. หมายถึง กลุ่มนโยบายและแผนงาน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

๓.๓ อสจ.สร หมายถึง อุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

๓.๔ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๕ ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑))

๓.๖ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่า มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ที่มา : พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

๓.๗ ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (ที่มา : หนังสือ ถาม-ตอบ นำรู้ เกี่ยวกับกฎหมาย ป.ป.ท.)

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

๔.๒ เว็บไซต์ : moi\_surin@industry.go.th หัวข้อ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)

๔.๔ ติดต่อด้วยตนเอง

๔.๕ โทรศัพท์ ๐ ๔๔ ๕๑๑๘๘๐

๔.๖ โทรสาร ๐ ๔๔ ๕๑๔๗๒๐

## ๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและ สรุปรายงานการร้องเรียน บันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (สอจ.สุรินทร์ ๑) ส่งเรื่องให้ ก.นพ. ทันที กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่

๑) ชื่อ - นามสกุล

๒) ที่อยู่

๓) E-mail /หรือหมายเลขโทรศัพท์หรือมือถือ เพื่อติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

๕.๒ ก.นพ. ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และเสนอ อสจ.สุรินทร์ เพื่อพิจารณาสั่งการ

๕.๓ ก.นพ. สอจ.สุรินทร์ แจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน (สอจ.สร

๑) เพื่อพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง

๕.๔ ก.นพ. สอจ.สุรินทร์ ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๕.๕ ก.นพ. สอจ.สุรินทร์ สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

นำเสนอ อสจ.สุรินทร์ เป็นรายไตรมาส รวมทั้งการสรุปรายงานภาพรวมรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

## ๖. หลักเกณฑ์และรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

### ๖.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๖.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๓) ละเลยหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๖.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มีใช้ลักษณะกระแสด่วนที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลหน้าที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

### ๖.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๒) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ต่อไปได้

๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา กรณีร้องเรียนโดยยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือร้องเรียนด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์

๕) ระบุวัน เดือน ปี

๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะเรื่องที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ๔.๒

๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

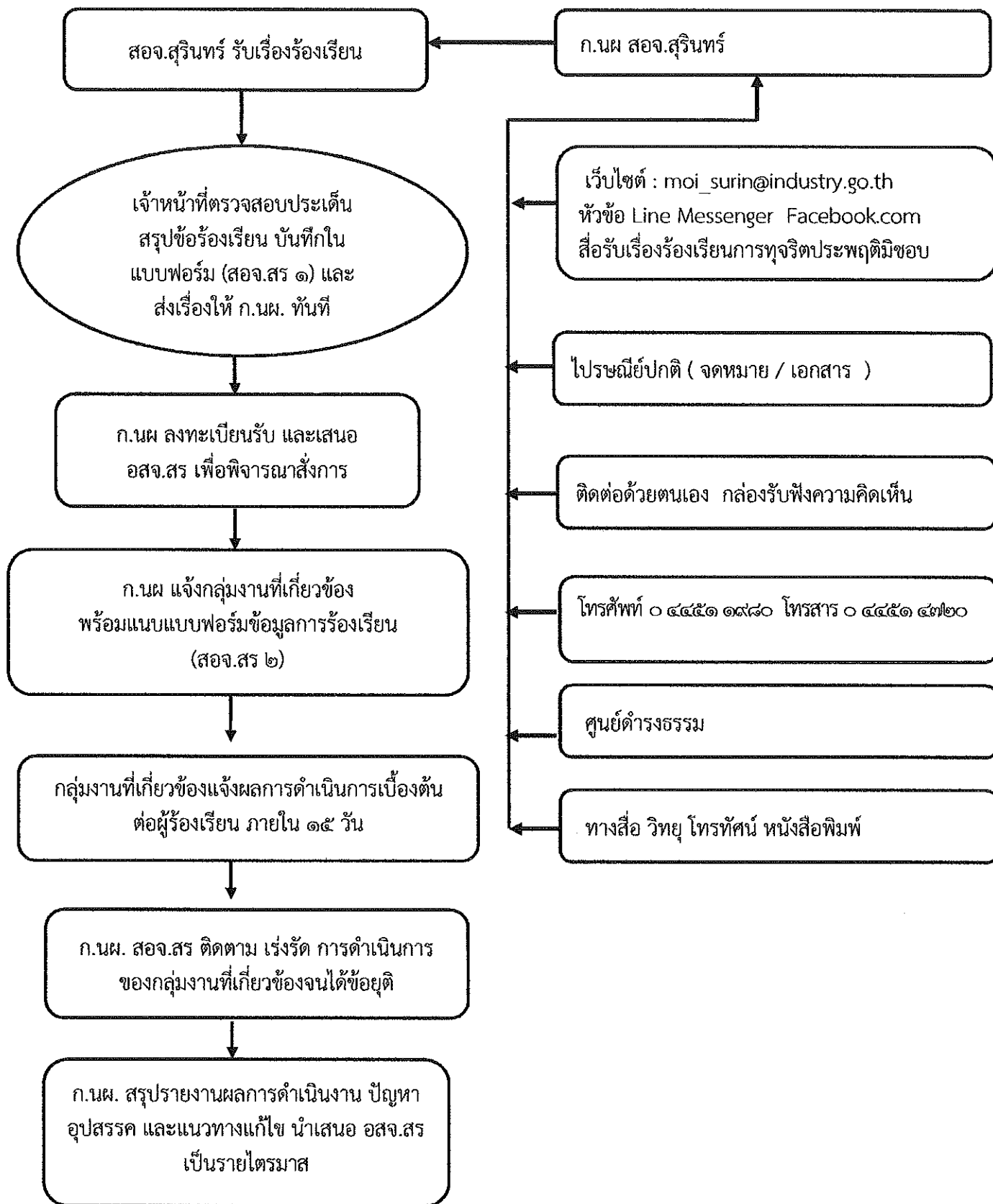
๗.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น จดหมาย (ผู้บริหาร) ติดต่อด้วยตนเอง ไปรษณีย์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีร้องเรียน/กล่าวหา ผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ และบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา กรณีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ (แบบ สอจ.สร ๑) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ข้อมูลและพฤติการณ์จากคำร้องเรียน ประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ การดำเนินการเบื้องต้นของหน่วยงานที่รับเรื่อง โดยข้อมูลดังกล่าวต้องมีตามข้อ ๗ หลักเกณฑ์และรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับเรื่องได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หากไม่ได้รับการตอบสนองเบื้องต้นภายในสิบห้าวันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานอุตุสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๕๑ ๑๙๘๐

๓) เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ติดต่อกับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่น ๆ และแนะนำผู้ร้องเรียน/กล่าวหากรอกรายละเอียดในแบบหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา กรณีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ (แบบ สอจ.สร ๑) หลักเกณฑ์และรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับเรื่องได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้รับบริการ จากนั้นเจ้าหน้าที่ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หากไม่ได้รับการตอบสนองเบื้องต้นภายในสิบห้าวันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานอุตุสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๕๑ ๑๙๘๐ พร้อมทั้งมอบใบรับหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ให้แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์ม  
สรุปข้อมูลการร้องเรียน  
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

ส่วนที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

- เว็บไซต์ [www.industry.go.th](http://www.industry.go.th) > ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
- จดหมาย
- โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ -๒๐๒ ๓๐๘๙
- อื่น.....

ส่วนที่ ๒ วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่..... เวลา .....

ชื่อ -นามสกุล.....

ตำแหน่ง .....

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ -นามสกุล..... เพศ..... อายุ.....

ที่อยู่.....

อีเมล..... เบอร์โทรศัพท์.....

ส่วนที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

ส่วนที่ ๕ ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

ส่วนที่ ๖ การดำเนินการ

.....

.....

แบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน  
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุรินทร์

วันที่ รับเรื่อง	ข้อมูลผู้ร้องเรียน				รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
	ชื่อ -นามสกุล	ที่อยู่	อีเมล	เบอร์ โทรศัพท์	



