



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

www.industry.go.th/chumphon

www.facebook.com/industry.chumphon

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 และเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนและได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

คู่มือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรมของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร ฉบับนี้ จัดทำสำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรมให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขต	1
4. คำจำกัดความ	2
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	3
7. ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร	3
8. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
9. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	6

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

1. หลักการและเหตุผล

นโยบายรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 และเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนและได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

3. ขอบเขต

ขอบเขตคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การทุจริต/ประพฤตินิষอบ การประกอบการอุตสาหกรรม ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

4. คำจำกัดความ

“คำร้องเรียน” หมายความว่า ข้อมูลการร้องเรียนที่ผู้ร้องยื่นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การทุจริต/ประพฤติมิชอบ การประกอบการอุตสาหกรรมเพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามคู่มือฉบับนี้

“ระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม Application ชื่อ i-Dee

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องเรียน ติดตามคำร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามคำร้องเรียน

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร	อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน	รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ การเรียกรับสินบน ผลประโยชน์ทับซ้อน การขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนบุคคลกับผลประโยชน์ส่วนรวม และกรณีอื่น ๆ ตามที่อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรมอบหมาย
หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม	รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมชุมชน เงินกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวพระราชัฐจังหวัดชุมพร และกรณีอื่น ๆ ตามที่อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรมอบหมาย
หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโรงงาน (ยกเว้นโรงโม่ บด ย่อยหิน) การร้องเรียนเรื่องมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม และกรณีอื่น ๆ ตามที่อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรมอบหมาย
หัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการเหมืองแร่ และโรงโม่ บด ย่อยหิน และกรณีอื่น ๆ ตามที่อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรมอบหมาย

5.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่ยื่นผ่านช่องทางต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องเรียน ตลอดจนให้บริการประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายการร้องเรียน แก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำ
- 2) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องเรียนทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลเรื่องร้องเรียนและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร
- 3) จัดทำและเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามกรอบระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่ออุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

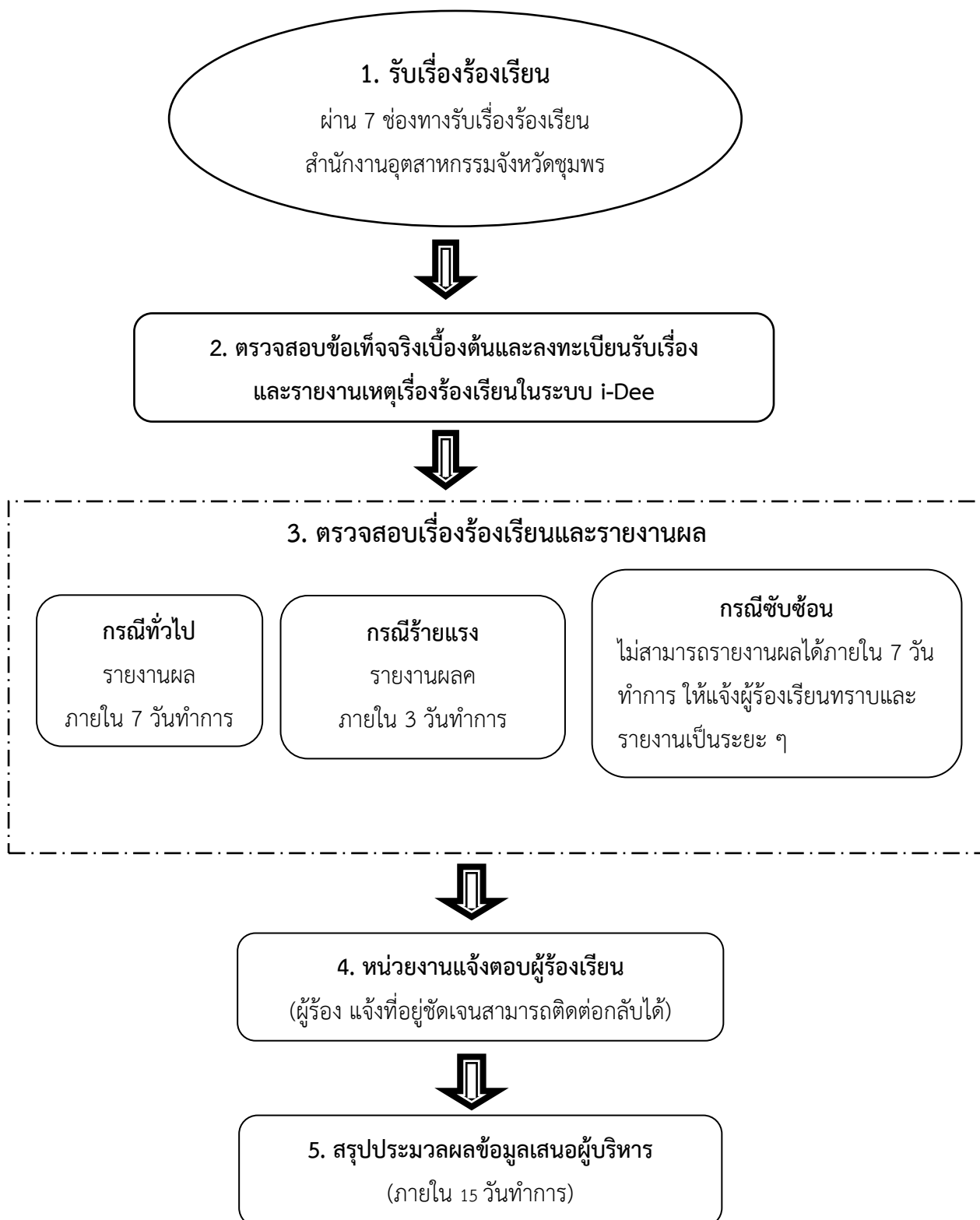
ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นคำร้องโดยตรงต่อสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร 7 ช่องทาง ดังนี้

- 6.1 ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร
เลขที่ 201 หมู่ที่ 1 ถนนไตรรัตน์ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000
- 6.2 ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร
เลขที่ 201 หมู่ที่ 1 ถนนไตรรัตน์ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000
- 6.3 ส่งอีเมลล์ทาง moi_chumphon@industry.go.th
- 6.4 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือโทรสาร
โทรศัพท์ 0 7797 9320 กด 2 โทรสาร 0 7750 4820
- 6.5 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร <http://chumphon.industry.go.th/> หัวข้อ
ติดต่อเรา
- 6.6 ส่งข้อความร้องเรียนผ่าน Facebook Page สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร
- 6.7 ร้องเรียนผ่านระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ดังนี้
Application ชื่อ i-Dee ทั้งในระบบไอโอเอส และระบบแอนดรอยด์
ผ่านเว็บไซต์ <http://i-dee.industry.go.th>

7. ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

- | | |
|--|-----------------------|
| 7.1 อุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร | โทร. 0 7797 9320 กด 1 |
| 7.2 หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน | โทร. 0 7797 9320 กด 2 |
| 7.3 หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม | โทร. 0 7797 9320 กด 4 |
| 7.4 หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม | โทร. 0 7797 9320 กด 3 |
| 7.5 หัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ | โทร. 0 7797 9320 กด 5 |

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบการอุตสาหกรรม
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

8.1 ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

8.1.1 การรับเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จากหนังสือ/จดหมาย/โทรศัพท์ โทรสาร/อีเมล/ Facebook Page/ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางและอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณและรายงานเหตุเรื่องร้องเรียนในระบบ i-Dee

2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตัวเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 7 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 7797 9320 กต 2

8.1.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำอีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน 7 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 7 วันทำการ

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 7 วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (ผู้ร้อง แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

8.1.3 การตอบข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรจะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

2. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานหรือผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพรจะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

8.1.4 สรุปผลการดำเนินงาน

จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นรายไตรมาส หรือราย 6 เดือน และรายปี



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

ช่องทางการร้องเรียน ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
ที่อยู่.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....ผู้ร้องเรียน เปิดเผยข้อมูล ไม่เปิดเผยข้อมูล

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

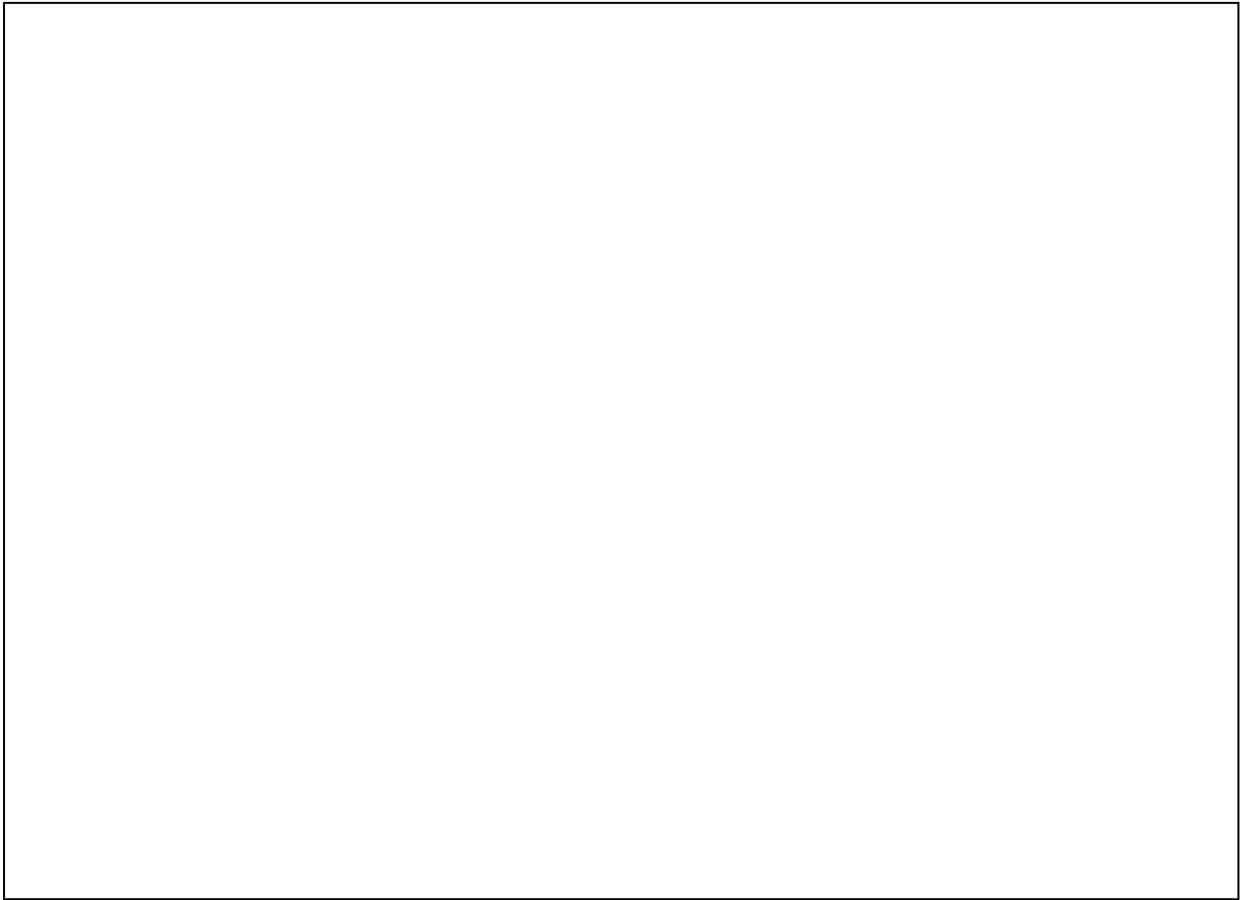
ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/องค์กร/โรงงาน/เหมืองแร่).....
ประกอบกิจการ.....
สถานที่ตั้งเลขที่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
ลักษณะความเดือดร้อน เสียงดัง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กากอันตราย อื่น ๆ
รายละเอียดการร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน ตำแหน่ง

แผนผังสถานที่โรงงาน/เหมืองแร่และบ้านของผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)



ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน
(.....)



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร

เลขที่ 201 หมู่ 1 ถนนไตรรัตน์ ตำบลนาชะอัง

อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000

โทรศัพท์ 0 7797 9320 โทรสาร 0 7750 4820

E mail: moi_chumphon@industry.go.th

<https://www.facebook.com/industry.chumPhon/>

<http://chumphon.industry.go.th/>