



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กลุ่มนโยบายและแผนงาน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานเรื่องดังกล่าว มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด

กลุ่มนโยบายและแผนงาน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

๑.วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความโปร่งใสเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒.ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม และเรื่องร้องเรียนอื่นๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓.คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือแบบฟอร์มจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบริการ ความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิที่กำหนด ตลอดจนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องมาจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม การอุตสาหกรรมพื้นฐานและเหมืองแร่ ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จะดำเนินการต่อไป

๔. ช่องทางการร้องเรียน

- ๔.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
- ๔.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- ๔.๓ เว็บไซต์ www.industry.go.th/maehongson/index.php หัวข้อแบบฟอร์มร้องทุกข์
- ๔.๔ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)
- ๔.๕ ติดต่อด้วยตนเอง
- ๔.๖ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๖๑ ๒๐๘๙
- ๔.๗ โทรสาร ๐ ๕๓๖๑ ๑๙๐๓

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด	ถูกต้อง ครบถ้วน	- นางสาวภัทรานิษฐ์ - นางวันวิสาข์
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	พนักงานธุรการ
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการได้	หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผน
๔	แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอ อุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อแจ้งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน ดำเนินการทันที	อุตสาหกรรมจังหวัด
๕	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายกำหนด	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๖	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ. ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๗ วันทำการ	- ภายใน ๗ วันทำการ - ภายใน ๓ วันทำการหากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ -แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะๆ(ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๗	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน	- หากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนด จะมีการติดตามเรื่อง	ตามเวลาที่กำหนด	หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน
๘	รวบรวมเสนอผู้บริหาร	-รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน รายไตรมาส สรุปรายงาน เสนออุตสาหกรรมจังหวัด	ถูกต้อง ครบถ้วน	- นางสาวภัทรานิษฐ์ - นางวันวิสาข์

๖. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอนกำหนด โดยกลุ่มงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๗. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มนโยบายและแผนงานดำเนินการติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มงาน จะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนอุตสาหกรรมจังหวัดพิจารณาในการประชุมต่อไป

๘. การตอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือเบอร์โทรศัพท์ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๘.๒ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงาน ต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานหรือผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

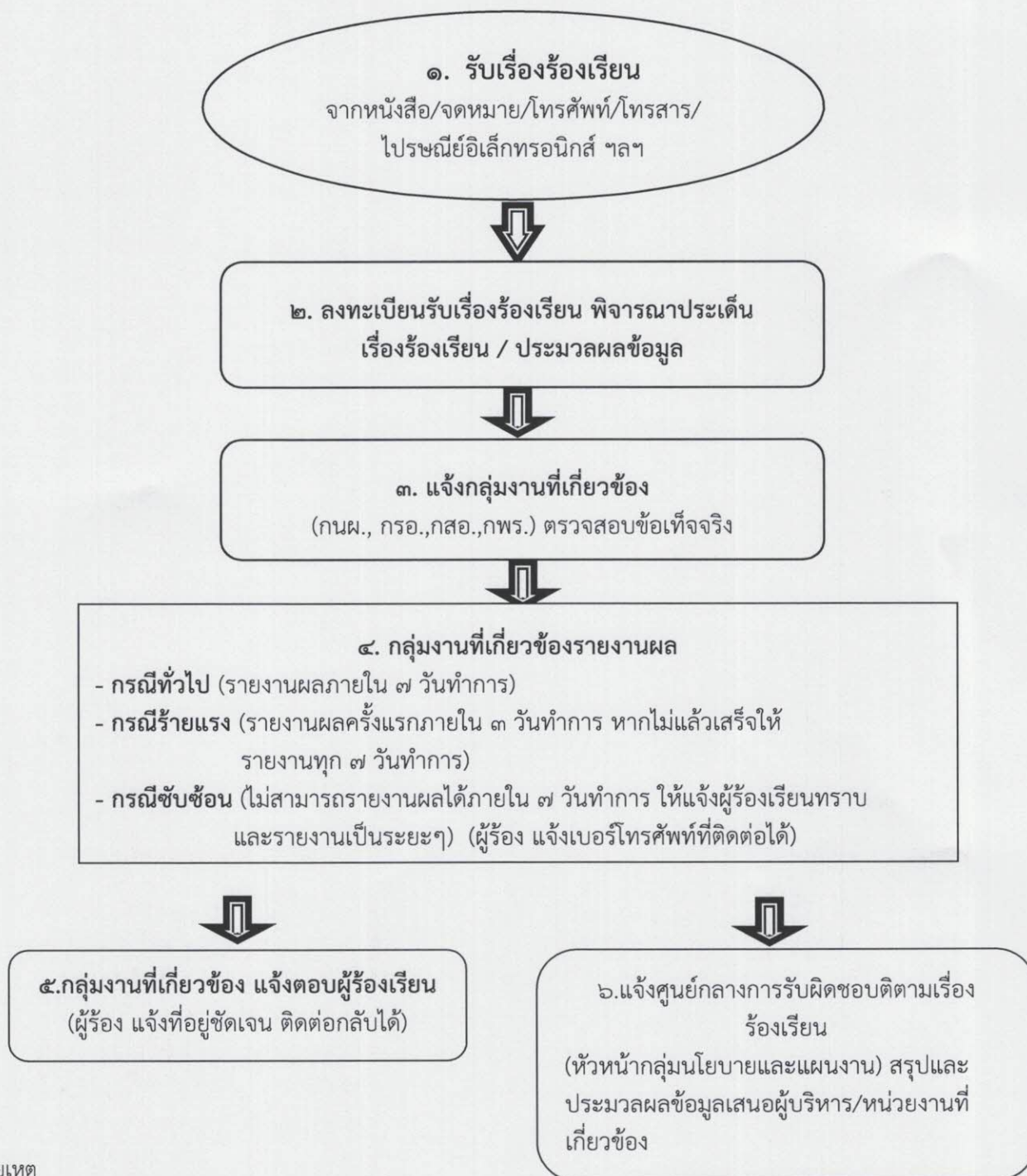
๘. สรุปผลการดำเนินงาน

จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน และรายไตรมาส

๙. เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐
- ๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๖๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเหตุเกณธ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๖๑
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
- ๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๙.๙ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๖๐

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการอุตสาหกรรม



หมายเหตุ

* รวมระยะเวลาในการดำเนินการ 15 วันทำการ

* ช่องทางร้องเรียน

- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดแม่ฮ่องสอน

- โทร ๐-๕๓๖๑-๒๐๘๙

- โทรสาร ๐-๕๓๖๑-๑๙๐๓

- e-mail : moi_maehongson@industry.go.th

- facebook : www. Facebook.com/moi. maehongson

เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทาง www.industry.go.th/maehongson/index.php หัวข้อแบบฟอร์มร้องทุกข์

The screenshot shows the official website of the Maehongson District Office. The header includes the Ministry of Industry logo and the text 'จังหวัดแม่ออน' (Maehongson Province). The main navigation bar contains links such as 'หน้าแรก' (Home), 'เกี่ยวกับสำนักงาน' (About the Office), 'กฎระเบียบ' (Regulations), 'คู่มือประชาชน' (Citizen's Guide), 'ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร' (Information Center), 'รายงานงบการเงิน' (Financial Report), and 'ติดต่อสำนักงาน' (Contact Us). The central banner features a royal portrait and text regarding the 77th anniversary of the King's coronation. On the right side, there is a profile of the District Administrator. Below this, several service buttons are visible, including 'ข้อมูลการลงทุน (Big Data)', 'กองทุน 20,000 ล้าน', and 'แบบฟอร์มร้องทุกข์' (highlighted with a red box). At the bottom, there is a section for 'หน่วยงานในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม' (Ministry of Industry affiliated agencies).

The screenshot displays the 'แบบฟอร์มร้องเรียน' (Complaint Form) on the website. The form is titled 'แบบฟอร์มร้องเรียน' and includes a sub-header 'ข้อมูลผู้ร้องเรียน (กรุณาแจ้งไม่เปิดเผยข้อมูลในสาธารณะ)' (Complainant Information (Please do not disclose information in public)). The form fields are as follows:

- ชื่อ (Name):
- นามสกุล (Surname):
- หมายเลขบัตรประชาชน (ID Number):
- ที่อยู่ (ให้สามารถติดต่อได้) (Address (for contact)):
- ตำบล (Sub-district):
- อำเภอ (District):
- จังหวัด (Province):
- อีเมล (Email):
- โทรศัพท์ (*) (Phone Number):

Below the form fields, there are checkboxes for 'ประสงค์เปิดเผยชื่อ/ข้อมูลหรือไม่ (*)' (Do you want to disclose your name/information? (*)) with options 'ใช่' (Yes) and 'ไม่' (No), and 'ประสงค์ให้ติดต่อกลับหรือไม่' (Do you want to be contacted back?) with options 'ต้องการ' (Want) and 'ไม่ต้องการ' (Don't want).

On the right side of the form, there are additional fields for 'ข้อมูลการร้องเรียน' (Complaint Information):

- เรื่อง (Subject):
- ที่อยู่ตามประกาศ (Address according to announcement):
- ตำบล (Sub-district):
- อำเภอ (District):
- จังหวัด (Province):
- รหัสไปรษณีย์ (Postal Code):
- ประเภทการร้องเรียน (Type of complaint):
- รายละเอียดการร้องเรียน (*) (Details of the complaint (*)):

A 'Send' button is located at the bottom right of the form.

The footer of the page includes the Ministry of Industry logo, contact information (75/6 ถนนพหลโยธิน แขวงสามยุค กรุงเทพมหานคร 10400, โทร : 02-202-3000, โทรสาร : 02-202-3048), and social media icons for Facebook, Twitter, and Line.