



คู่มือมาตรฐานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนโรงงาน
ก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญ และข้าราชการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

ฝ่ายนโยบายและแผน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ฝ่ายนโยบายและแผน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร

สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ตุลาคม ๒๕๕๘

๑. ชื่อกระบวนการงาน

การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญจากโรงงานอุตสาหกรรม และร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธรปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์ของกระบวนการงาน

- ๒.๑ เพื่อช่วยบุคลากรที่ได้รับ/ไม่ได้รับมอบหมายรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญจากโรงงานอุตสาหกรรมจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนทั้งทางโทรศัพท์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และ/หรือช่องทางอื่นๆ สามารถปฏิบัติราชการได้ตามขั้นตอน
- ๒.๒ เพื่อช่วยบุคลากรที่ได้รับ/ไม่ได้รับมอบหมายรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายจากประชาชน หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนทั้งทางโทรศัพท์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยโสธร และ/หรือช่องทางอื่นๆ สามารถปฏิบัติราชการได้ตามขั้นตอน

๓. ขอบข่ายของงาน

ใช้เฉพาะบุคลากรฝ่ายนโยบายและแผน หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ

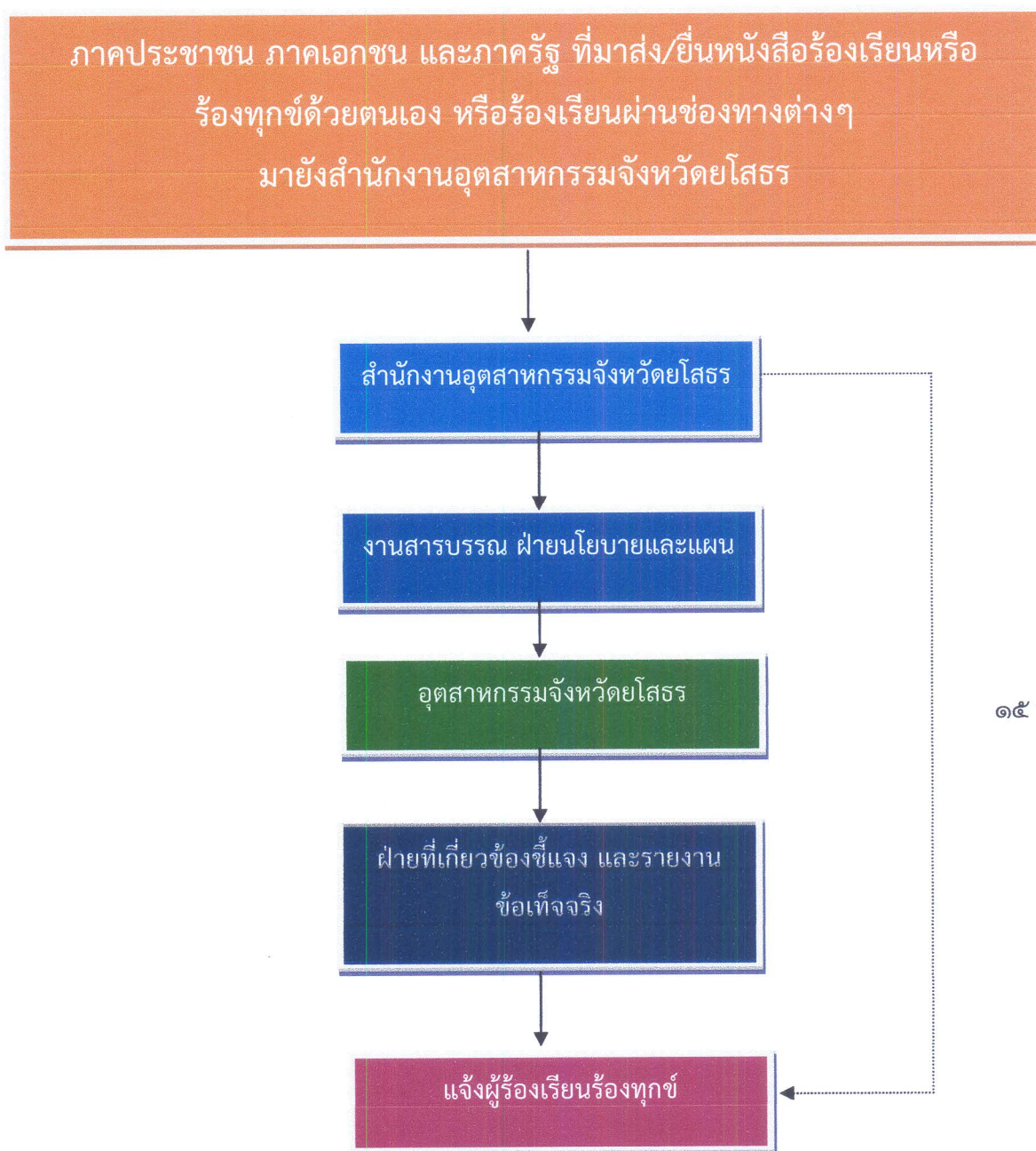
๔. นิยามศัพท์

- ๔.๑ การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญจากโรงงานอุตสาหกรรม หมายถึง ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือภาครัฐ ได้เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมีหนังสือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร และผ่านช่องทางอื่นๆ
- ๔.๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร หมายถึง ภาคประชาชน ภาคเอกชน หรือภาครัฐ ได้เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมีหนังสือร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ว่าราชการจังหวัดยโสธร หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย อุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร และผ่านช่องทางอื่นๆ

๕. **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงานอุตสาหกรรมก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญ หรือ
รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดโยธธร
ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย โดยแสวงหาหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง รับฟัง
พยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของ
พยานผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามีเหตุจำเป็น) เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการ
ประวิงเวลา ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ออกไปตรวจสอบสถานที่ ถ้าผู้ร้อง
ทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว แต่ไม่
มาภายในระยะเวลากำหนดโดยไม่มีเหตุผลสมควร สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดโยธธรจะสั่ง
ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้ และให้สรุปข้อเท็จจริง
ข้อกฎหมาย เหตุผล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดโยธธร หรืออุตสาหกรรมจังหวัดโยธธร วินิจฉัย

๖. แผนผังกระบวนการงาน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ฝ่ายที่รับผิดชอบ	ชื่อบุคคลที่รับผิดชอบ	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
๑.	รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ โดยมายื่นหนังสือด้วยตนเอง	ดำเนินการทันที	ฝ่ายนโยบายและแผน	-นายวิศุทธิ์ฯ -นางสมใจฯ -นายอิสระฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
	รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์โดยผ่านทางไปรษณีย์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและช่องทางอื่นๆ			-นางสาวศิริพรฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
๒.	นำเรื่องเสนออุตสาหกรรมจังหวัดยโสธรพิจารณาสั่งการ	ดำเนินการทันที	อุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร	นางศิริพรรณ อันซีน	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
๓.	งานสารบรรณ ฝ่ายนโยบายและแผน	ดำเนินการทันที	ฝ่ายนโยบายและแผน	นายวิศุทธิ์ฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
			ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรม	นางสมใจฯ	
			ฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรม	นายอิสระฯ	
๕.	ฝ่ายนโยบายและแผน	๑๐ วัน	งานสารบรรณ ฝ่ายนโยบายและแผน	นางสาวศิริพรฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
	ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรม				
	ฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรม				
๖.	นำเสนอเรื่องให้อุตสาหกรรมจังหวัดยโสธรพิจารณาลงนามกรณียุติเรื่อง	๑ วัน	อุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร	นางศิริพรรณ อันซีน	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
๗.	งานสารบรรณ ฝ่ายนโยบายและแผน	ดำเนินการทันที	ฝ่ายนโยบายและแผน	นางสาวศิริพรฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
๘.	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบผลการพิจารณา	๓ วัน	ฝ่ายนโยบายและแผน	-นายวิศุทธิ์ฯ -นางสมใจฯ -นายอิสระฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
๙.	ส่งหนังสือถึงผู้ร้องเรียนและผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ประสงค์ให้แจ้ง	๑ วัน	งานสารบรรณ ฝ่ายนโยบายและแผน	นางสาวศิริพรฯ	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร

๘. มาตรฐานงาน

ร้อยละร้อยของเรื่องจะต้องนำเสนออุตสาหกรรมจังหวัดยโสธรพิจารณาภายใน ๑ วันทำการ

๙. ระบบการติดตามประเมินผล

ฝ่ายนโยบายและแผน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร จะทำการติดตามความคืบหน้าจากฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรม และฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรม

๑๐. เอกสารอ้างอิง

๑๐.๑ เอกสารการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

๑๐.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๐.๓ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๐.๔ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๑. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ก่อนเหตุเดือดร้อนรำคาญจากโรงงานอุตสาหกรรม และร้องเรียนร้องทุกข์เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธรปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย (ตามแนบ)

แบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านโทรศัพท์/ร้องเรียนด้วยตนเอง
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร

ข้าพเจ้า ชื่อ - สกุล.....
ตั้งอยู่ ณ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์.....
โทรศัพท์มือถือ..... โทรสาร.....

ขอร้องเรียนต่ออุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร ดังนี้

สถานประกอบการ/โรงงาน.....
ชื่อ - สกุล.....
ตั้งอยู่ ณ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....
☐ ก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่อง
☐ เสียง ☐ กลิ่น ☐ ฝุ่น ☐ น้ำเสีย
อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่สำนักงานอุตสาหกรรมปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ชื่อ - สกุล.....
ตำแหน่ง.....
ฝ่าย..... สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดยโสธร
ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นความจริงทุกประการ และประสงค์ให้ส่งผลการพิจารณาให้ทราบทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ข้างต้น

(.....)
ตำแหน่ง.....
ผู้ร้องเรียน/ผู้รับเรื่อง