



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน
จากการประกอบการอุตสาหกรรม

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง
เลขที่ ๘๐ ถนนกุมารศึกษา ตำบลคูหาสวรรค์
อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐
โทรศัพท์ ๐๘๖-๔๗๕๑๐๐๓, ๐ ๗๔๖๑ ๒๔๑๖
โทรสาร ๐ ๗๔๖๑ ๑๗๗๒

คำนำ

ด้วยรัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ และเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนและได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุงฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
๖. ผู้มีสิทธิร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่ง	๓
๗. แบบคำร้องเรียน	๓
๘. กรณีผู้ร้องเรียนมายื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง	๓
๙. รายละเอียดใบรับคำร้องเรียน	๔
๑๐. กรณีมีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๔
๑๑. กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง	๔
๑๒. การรับคำร้อง	๔
๑๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนต่อไป	๔
๑๔. การรับคำร้องเรียน	๕
๑๕. การพิจารณาคำร้องเรียน	๕
๑๖. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโรงงาน	๖
แบบฟอร์ม	
- แบบคำร้องเรียน	

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

๑. หลักการและเหตุผล

นโยบายรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ และเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องเรียนและได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

แผนยุทธศาสตร์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรมและสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๓ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต กำหนดตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment - ITA) โดยมีค่าเป้าหมาย ร้อยละ ๑๐๐

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๓. คำจำกัดความ

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามคู่มือฉบับนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“ระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูล คำร้องเรียนที่ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการคำร้องเรียนในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามคำร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม” หมายความว่า กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับคำร้องเรียนออกไปรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน และบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

“การประกอบการอุตสาหกรรม” หมายความว่า การประกอบกิจการของโรงงานหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายโรงงาน และเหมืองแร่หรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายแร่ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องเรียน ติดตามคำร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามคำร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่ยื่นผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ผู้รับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมโรงงานอุตสาหกรรม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ช่องทางการร้องเรียนสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม) ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องเรียน ตลอดจนให้บริการประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายการร้องเรียน แก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำ

(๒) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องเรียนทั้งหมด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการติดตามผลการดำเนินการ การจัดวางและพัฒนาระบบทะเบียนข้อมูลเรื่องร้องเรียนและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

(๓) จัดทำและเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนตามกรอบระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่ออุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ผู้ร้องสามารถดำเนินการร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังนี้

(๑) ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

เลขที่ ๘๐ ถนนกุมารศึกษา ตำบลคูหาสวรรค์

อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ๙๓๐๐๐

(๓) ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

โทรศัพท์ ๐๘๖-๔๗๕๑๐๐๓, ๐ ๗๔๖๑ ๒๔๑๖ โทรสาร ๐ ๗๔๖๑ ๑๗๗๒

(๔) ร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ดังนี้

เว็บไซต์ <http://www.industry.go.th/suratthani>

อีเมล : moi_phatthalung@industry.go.th

- (๕) ผู้รับเรื่องร้องเรียน
- (๖) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

๖. ผู้มีสิทธิร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

- (๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้
- (๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้
- (๓) อยู่ในต่างประเทศ
- (๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่เห็นสมควร
- (๕) การมอบฉันทะดังกล่าวจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถ
- (๖) ลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน
- (๗) ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถ
- (๘) มอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามีมภรรยา หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

๗. แบบคำร้องเรียน

คำร้องเรียนให้เป็นไปตามแบบคำร้องเรียนท้ายคู่มือนี้ หรืออย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๖ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียนไปด้วย คำร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ในกรณียื่นคำร้องเรียนแทน ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนเห็นว่า มีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียนจะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้

๘. กรณีผู้ร้องเรียนมายื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ดำเนินการให้คำร้องเรียนเป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนเห็นว่าคำร้องเรียนตามวรรคหนึ่งมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ตามข้อ ๗ ให้เจ้าหน้าที่รับคำร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

เมื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนออกไปรับคำร้องทุกข้อให้ผู้ร้องเรียนทันที

๙. รายละเอียดใบรับคำร้องเรียน ให้มีดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน
- (๒) วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน
- (๓) เรื่องที่ร้องเรียน
- (๔) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๕) ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนโดยระบุชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน

๑๐. กรณีมีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์

เนื่องจากมีเหตุผลแห่งความจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องเรียน และบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในใบรับคำร้องเรียนให้ครบถ้วนเพียงพอตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๗ (๑) และ (๒)

๑๑. กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

กรณีมีผู้ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องเรียนว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๗ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่สามารถจะเข้าใจได้ ให้ประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

๑๒. การรับคำร้อง

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนได้รับคำร้องเรียนตามข้อ ๗ เป็นที่เรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการรับคำร้องเรียนและพิจารณาคำร้องเรียนต่อไป

บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใดๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะของบุคคล ส่วนราชการ องค์การหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามวรรคหนึ่งจัดเก็บรักษาและใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

๑๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนต่อไป

ผู้ร้องเรียนอาจถอนคำร้องเรียนในเวลาใดก่อนที่จะได้รับแจ้งผลการวินิจฉัยก็ได้ เมื่อมีการถอนคำร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณา เพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องเรียนนั้นและให้ลงสารระบบบัญชี รวมทั้งแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากการประกอบการอุตสาหกรรมเพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนต่อไป

๑๔. การรับคำร้องเรียน

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนออกใบรับคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับคำร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องเรียน

(๒) ในกรณีที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ได้รับคำร้องเรียนที่เสนอมาจากส่วนราชการอื่นให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ตอบแจ้งการรับคำร้องเรียน ไปยังส่วนราชการนั้นตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียนหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นที่กำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียน

๑๕. การพิจารณาคำร้องเรียน

๑๕.๑ คำร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่อง แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนต้องจัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการศูนย์เพื่อทราบ

(๑) คำร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประชาชน และลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๒) เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับคำร้องเรียนไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

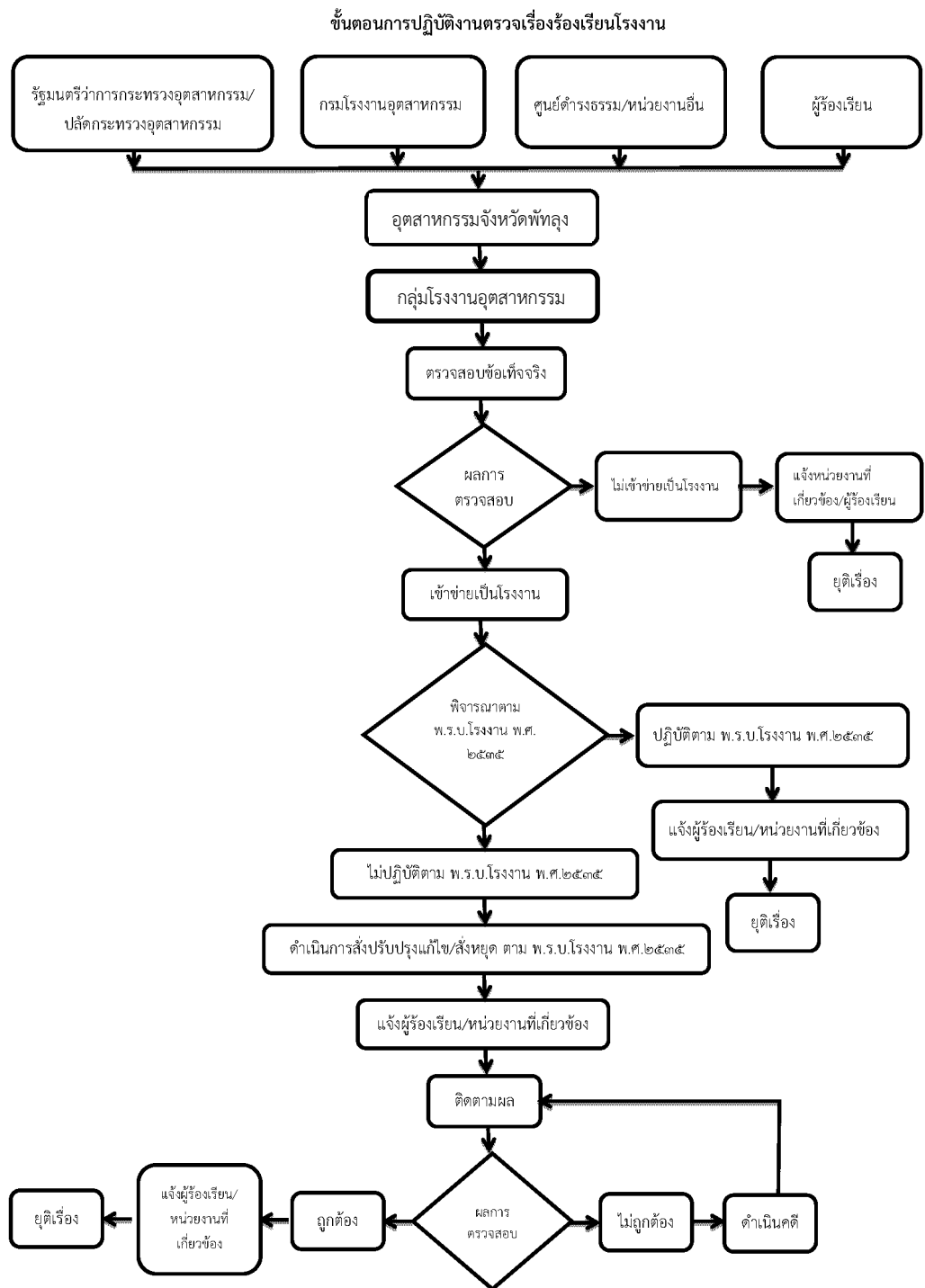
(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้วกรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากคำร้องเรียนเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการหรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณาผู้อำนวยการศูนย์อาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นได้

๑๕.๒ ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทำบันทึกเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยพิจารณาเพื่อสั่งจำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสำระบบการพิจารณาเสียก็ได้

๑๖. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจเรื่องร้องเรียนโรงงาน





สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง
 เลขรับที่.....
 วันที่.....
 เวลา.....

แบบคำร้องเรียน
 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง

ช่องทางการร้องเรียน ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่น ๆ (ระบุ)

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....
 ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
 เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....
 โทรศัพท์..... E-mail

ผู้ร้องเรียน เปิดเผยข้อมูล ไม่เปิดเผยข้อมูล

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน/เหมืองแร่).....
 ประกอบกิจการ.....
 สถานที่ตั้ง เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
 เลขทะเบียนโรงงาน/ประทานบัตรเหมืองแร่เลขที่.....
 ลักษณะความเดือดร้อน เสียงดัง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง/เขม่าควัน น้ำเสีย
 เหมืองแร่ กากอันตรายและสิ่งปฏิกูล ประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาต อื่น ๆ
 รายละเอียดการร้องเรียน.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน
 (.....)



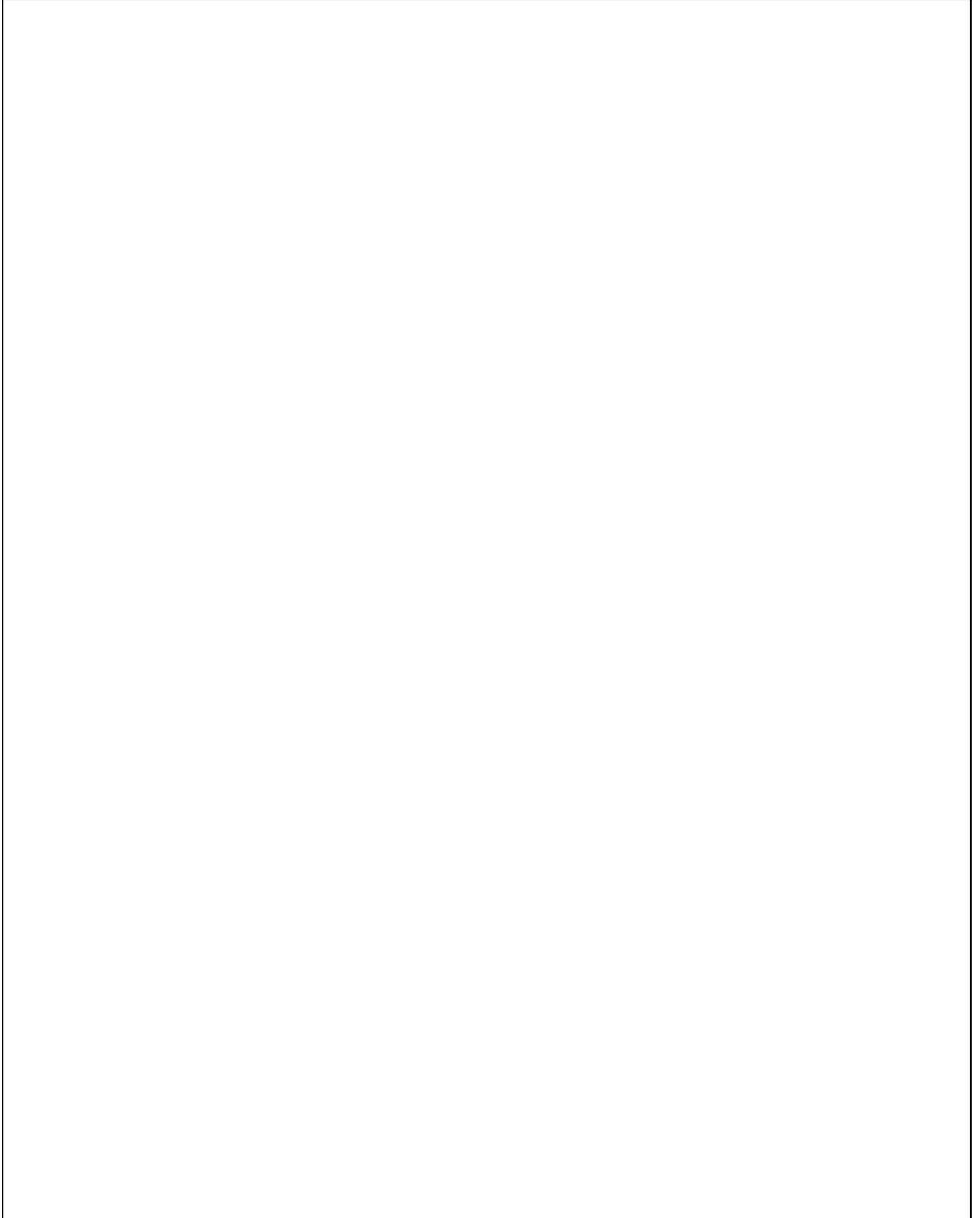
ใบรับคำร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม

เลขที่รับ..... วันที่..... เวลา.....น.
 ชื่อ - นามสกุล (ผู้ร้องเรียน)..... โทรศัพท์.....
 เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน..... ตำแหน่ง.....
 สังกัด.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว
 หากไม่ได้แจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน **ภายใน ๑๕ วันทำการ**

ติดต่อสอบถาม
 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง
 กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม
 โทรศัพท์ ๐ ๗๔๖๑ ๒๔๑๖ ต่อ ๒๒ โทรสาร ๐ ๗๔๖๑ ๑๗๗๒

แผนที่ตั้งโรงงานและบริเวณบ้านผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)



ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน
(.....)