

**คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร**

ฝ่ายนโยบายและแผน

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๑ ๑๒๔๗

โทรสาร (FAX) ๐ ๔๒๖๑ ๓๖๔๔

Email: mukdahan@industry.go.th

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการกิจการโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

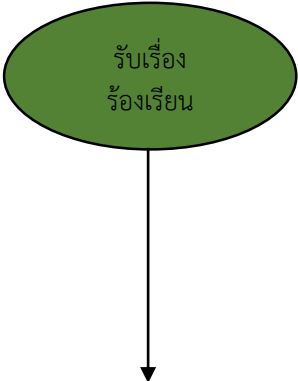
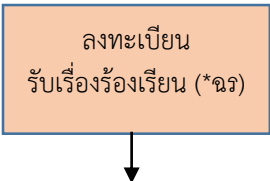
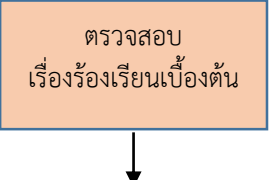
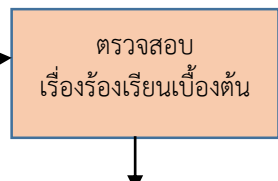
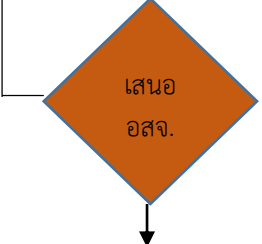
๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOTLINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร โทรศัพท์ (๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗) โทรสาร (๐ ๔๒๖๑ ๓๖๙๔) Email : moi_mukdahan@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการบริการ ความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิที่กำหนด ตลอดจนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือดร้อนเสียหาย เนื่องมาจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมพื้นฐานและเหมืองแร่ ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหารจะดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร	: อนุมัติ สั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงาน
หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน	: ประสานงาน/ดำเนินการ ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน
หัวหน้าฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรม	: ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOTLINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล จดหมาย (ผู้บริหาร) โทรศัพท์ (๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๙) Cal Center ๑๕๖๓ ไปรษณีย์ หนังสือ webportal ของสปน.สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด	ถูกต้อง ครบถ้วน	-เจ้าพนักงานธุรการ
๒		-เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (*นร)	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-เจ้าพนักงานธุรการ
๓		-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	-หลนผ.
๔		-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอ อสจ. เพื่อแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-หลนผ.
๕		-อสจ. พิจารณาลงนามในบันทึกฯ ถึงฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรียน สปอ.กรอ.กสอ. หรือ กพร. (กรณีเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้างและเป็นที่สนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ.หกต.ทราบด้วย)	ถูกต้อง ครบถ้วน	อสจ. หล.นผ.หรือผู้รักษาราชการแทน
๖		-ดำเนินส่งบันทึกฯ ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	-เจ้าพนักงานธุรการ
๗		-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายกำหนด	หล.นผ หล.รอ. หล.สอ. หล.พร.

หมายเหตุ: *นร เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๘		-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ. -กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๗ วันทำการ	-ภายใน ๗ วันทำการ -ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ -แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)	ผ.นผ ผ.รอ. ผ.สอ. ผ.ผ.พร.
๙		-หากฝ่ายที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนด จะมีการติดตามเรื่องทางบันทึกข้อความ	ตามที่กำหนด	-อศจ. / ผ.นผ.
๑๐		-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน (*จร)	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-เจ้าพนักงานธุรการ
๑๑		-พิจารณาเรื่องและความเกี่ยวข้องเพื่อสำเนาเรียน สปอ.กรอ.กสอ.หรือ กพร. (กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และเป็นที่น่าสนใจของสื่อมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ. หกต.ทราบด้วย) รวมถึง ผวจ.	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ผ.นผ ผ.รอ. ผ.สอ. ผ.ผ.พร.
๑๒		-อศจ. ลงนามในบันทึกฯ สำเนาเรียน สปอ.กรอ.กสอ.หรือ กพร.(กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์และเป็นที่น่าสนใจของสื่อมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ. หกต.ทราบด้วย)	-	อศจ. ผ.นผ.
๑๓		-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ผ.นผ.
๑๔		-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอ อศจ.ลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ผ.นผ. ผ.รอ. ผ.สอ. ผ.ผ.พร.

หมายเหตุ: *จร เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๕		-รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือนหรือรายไตรมาส สรุปรายงาน สปอ.	ถูกต้อง ครบถ้วน	พ.นพ./ อสจ.

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร โทรศัพท์ (๐๔๒ ๖๑๑ ๒๙๗) โทรสาร (๐๔๒ ๖๑๓ ๖๙๔) EMAIL:moi_mukdahon@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทาง โทรศัพท์ หรือมา ติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงใน แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๖๑๑ ๒๙๗ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้สำนักตรวจและประเมินผลทันทีหลังจากได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือ ของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในฐานข้อมูล และสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ฝ่ายที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๗ วันทำการ ยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อ
ในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล
ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาล่วงแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อเท็จจริง
หรือ ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้า
ในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็น
ผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้ อสจ. ทราบตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นข้อมูล
ยกเว้นกรณี

๖.๑.๔.๑ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ สอจ.มท. จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูล
เรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๖.๑.๔.๒ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน
จะต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ฝ่ายหรือผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น
สอจ.มท. จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากฝ่ายที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด
ฝ่ายนโยบายและแผนจะติดตามเรื่องร้องเรียน และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน อสจ. เพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

ฝ่ายนโยบายและแผนจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผล
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกฝ่ายเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔ ๔๔ ๖.๒.๗ ระเบียบสำนัก
นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบ
กระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๒.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๓ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๓.๑ ผู้รับผิดชอบหลัก ประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร

๑. นายสุรพงษ์ พินิตเกียรติสกุล โทรศัพท์ ๐๔๒ ๖๑๑ ๒๙๗ โทรสาร ๐๔๒ ๖๑๓ ๖๙๔

๒. นายปรีดา ไชยฤทธิ์ โทรศัพท์ ๐๔๒ ๖๑๑ ๒๙๗ โทรสาร ๐๔๒ ๖๑๓ ๖๙๔

๓. นางวรรณภา เอ็นดู โทรศัพท์ ๐๔๒ ๖๑๑ ๒๙๗ โทรสาร ๐๔๒ ๖๑๓ ๖๙๔

๖.๓.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงานภายใน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร

ฝ่าย	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์	โทรสาร
นโยบายและแผน	๑. นายสุรพงษ์ พินิตเกียรติสกุล ๒. นายชนายุทธ สุขสมาน	๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗	๐ ๔๒๖๑ ๓๖๙๔
โรงงานอุตสาหกรรม	๑.นายปรีดา ไชยฤทธิ์ ๒.น.ส.ลัดดาวรรณ พลหงษ์	๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗	๐ ๔๒๖๑ ๓๖๙๔
ส่งเสริมอุตสาหกรรม	๑. นางวรรณภา เอ็นดู	๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗	๐ ๔๒๖๑ ๓๖๙๔
อุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่	๑.น.ส.มาลัยพร พันโคตร	๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗	๐ ๔๒๖๑ ๓๖๙๔

๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงวิธีการ ขั้นตอนและ ระยะเวลา ในการดำเนินการที่กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด โดยหน่วยงานที่ได้รับแจ้ง เรื่องร้องเรียนจะต้องให้ ความสำคัญ ต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้ เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ฝ่ายนโยบายและแผนดำเนินการ ติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายจะประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐

๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบ กระบวนการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๕๑

๙.๑๑ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรียนร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙
สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม