



ระเบียบกรมโรงงานอุตสาหกรรม
ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดเครื่องมือวัดความโปร่งใสและตรวจสอบเพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นเครื่องวัดประเมินมาตรฐานความโปร่งใส นั้น

กรมโรงงานอุตสาหกรรม จึงเห็นสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ป้องกันและปรามปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรม จริยธรรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตามหลักธรรมาภิบาล ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม จึงกำหนดระเบียบว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมโรงงานอุตสาหกรรมว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

เรื่องที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในกรมโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความไม่มีคุณธรรม จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในกรมโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานอื่น

“ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ประกอบการ ประชาชน ผู้ที่รู้เห็นหรือทราบข้อมูล หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการดำเนินงานภายใต้อำนาจหน้าที่หรือการกำกับดูแลของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียน

/“หน่วยงานภายใน”...

“หน่วยงานภายใน” หมายความว่า หน่วยงานระดับสำนัก กอง ศูนย์ หรือเทียบเท่า สังกัดกรมโรงงานอุตสาหกรรม

“หน่วยงานอื่น” หมายความว่า หน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชน

“ศูนย์รับข้อร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ข้อ ๕ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักเลขานุการกรม และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ ๑

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือหน่วยงานอื่นมีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนได้

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๘ ข้อร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้รับมอบฉันทะตาม ข้อ ๗

ข้อร้องเรียนใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมข้อร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

ข้อ ๙ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร หรือทางอินเทอร์เน็ตก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกข้อร้องเรียนโดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตาม ข้อ ๘ และวันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และให้นำข้อ ๑๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือทางช่องทางอื่น ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะกระทำได้ และให้นำข้อ ๑๒ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๐ การเสนอข้อร้องเรียน ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือหน่วยงานประชาสัมพันธ์ กรมโรงงานอุตสาหกรรม

(๒) ส่งทางไปรษณีย์มาที่ กรมโรงงานอุตสาหกรรม เลขที่ ๗๕/๖ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

(๓) แจ้งทางเว็บไซต์ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม WWW.DIW.GO.TH

(๔) ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(๕) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๐๒ ๔๐๐๐

(๖) ทางโทรสารหมายเลขที่ ๐ ๒๓๕๔ ๓๓๔๐

(๗) ทางสายด่วน ๑๕๖๔

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๑๐ (๑) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนออกใบรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน ใบรับข้อร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงเลขที่รับข้อร้องเรียน วันเดือนปีที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๒ ในกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนที่เสนอมาตามข้อ ๑๐ (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) และ (๗) หรือจากหน่วยงานอื่น ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนตอบแจ้งการรับข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียนตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในข้อร้องเรียนโดยทางไปรษณีย์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางช่องทางอื่นที่สามารถกระทำได้ภายใน ๑๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ส่วนที่ ๒

การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ ข้อร้องเรียนที่เสนอต่อกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตามข้อ ๑๐ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนตรวจข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วน ให้ลงทะเบียนในระบบรายงานการร้องเรียน ถ้าเห็นว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลา ๑๐ วันทำการ ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมโรงงานอุตสาหกรรม หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อเลขานุการกรม เพื่อจำหน่ายเรื่องหรือส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ส่วนที่ ๓

การดำเนินการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๔ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียนลงในระบบรายงานการร้องเรียน แล้วให้ส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และหน่วยงานนั้นต้องดำเนินการตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๕ กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการตามข้อ ๑๔ ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานความคืบหน้าพร้อมเหตุผลและความจำเป็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ เพื่อขอขยายระยะเวลาดำเนินการ

ข้อ ๑๖ กรมโรงงานอุตสาหกรรม อาจไม่รับข้อร้องเรียนที่มีลักษณะไม่สมบูรณ์ ดังต่อไปนี้

- ของผูร้องเรียน
- (๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ - นามสกุล และที่อยู่หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้
- ที่ถูกร้องเรียน
- (๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ - นามสกุล ตำแหน่งและหน่วยงานของเจ้าหน้าที่
- (๓) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐาน หรือข้อมูลเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

ส่วนที่ ๔

รายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๗ เมื่อหน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ ผูร้องเรียน หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

ข้อ ๑๘ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อมูลและผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่ออธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม ทราบเดือนละ ๑ ครั้ง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายณัฐพล ณัฏฐสมบูรณ์)
อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม