



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน

จากการประกอบการอุตสาหกรรม

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่
เลขที่ ๑๙๖ ถนนท่าเรือ ตำบลไสไทย
อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๑ ๒๙๙๘
โทรสาร ๐ ๗๕๖๑ ๒๐๖๐

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงาน

หลักการ

๑. การร้องเรียนเกี่ยวกับโรงงานจะเกิดขึ้นเนื่องจากการประกอบกิจการโรงงานมีสภาพที่อาจก่อให้เกิดอันตราย ความเสียหายหรือเหตุเดือดร้อนแก่บุคคล หรือทรัพย์สินที่อยู่ในโรงงานหรือที่อยู่ใกล้เคียงกับโรงงาน ซึ่งมีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๑.๒ ทางจดหมายหรือโทรศัพท์

๑.๓ ทางสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์

๑.๔ สายด่วน หรือ Internet หรือสื่ออื่นๆ

๑.๕ หน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กรมควบคุมมลพิษ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

๑.๖ ผ่านปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

๒. การดำเนินการ

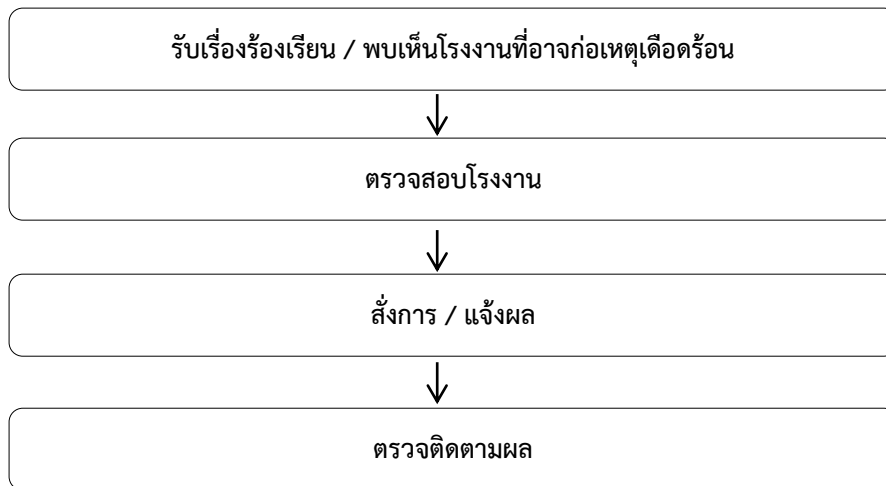
๒.๑ กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเองหรือร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้สอบถามรายละเอียดให้ครบถ้วนมากที่สุด เช่น ข้อมูลโรงงานที่ถูกร้องเรียน บ้านผู้ร้องเรียนและผู้ได้รับความเดือดร้อนรายอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง สาเหตุที่ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อน ช่วงเวลาที่ได้รับความสะดวกร้อน ฯลฯ

๒.๒ ตรวจสอบประวัติ ข้อมูลโรงงาน จากแฟ้มเรื่องเดิมว่า เคยถูกร้องเรียนหรือไม่ มีคำสั่งแก้ไขหรือได้แก้ไขปัญหาไปแล้วหรือไม่ มีเงื่อนไขการอนุญาตประกอบกิจการอย่างไร ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่

๒.๓ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน หากมีโรงงานหลายโรงงานอยู่ในบริเวณที่ถูกร้องเรียน ต้องตรวจสอบทุกราย และสอบถามข้อมูลเหตุเดือดร้อนรำคาญจากผู้อยู่อาศัยใกล้เคียงให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนที่สุดเพื่อใช้วิเคราะห์ประมวลผลเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

๒.๔ กรณีมีการร้องเรียนถึงหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่นๆด้วยอาจนัดหมายตรวจสอบพร้อมกัน จะได้ข้อมูลที่ชัดเจนครบถ้วน ถูกต้องตรงกัน มีความชอบธรรม ซึ่งจะได้รับการยอมรับจากผู้ร้องเรียนสูง

ขั้นตอนการดำเนินการ



๑. รับเรื่องร้องเรียน / พบเห็น

- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแฟ้มเรื่องเดิม
- สอบถามข้อมูล สาเหตุ ผลกระทบ ช่วงเวลาที่ก่อให้เกิดเหตุร้องเรียนและความต้องการให้แก้ปัญหา

๒. ตรวจสอบโรงงาน

- กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น อาจเชิญหน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบร่วมพร้อมกัน
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามสาเหตุการแจ้งร้องเรียน
- เก็บตัวอย่างน้ำ หรือกากอุตสาหกรรม เพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ผลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการต่อไป
- ตรวจสอบพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.๒๕๓๕
- ทำบันทึกผลการตรวจสอบโรงงานโดยละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสั่งการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือดำเนินคดี
- จัดทำพิกัดแผนที่ แผนที่บริเวณที่มีการร้องเรียน โดยอาจใช้แผนที่จาก Google Map เพื่อประกอบการรายงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและยังทำให้ทราบตำแหน่งพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบด้วย

๓. สั่งการ / แจ้งผล

- กรณีไม่ได้ก่อเหตุเดือดร้อน และไม่ผิดกฎหมายโรงงานให้ยุติเรื่องร้องเรียน
- กรณีก่อเหตุเดือดร้อน หรือกระทำผิดกฎหมาย สั่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามมาตรา ๓๗ และ / หรือดำเนินคดี และกรณีการประกอบกิจการอาจก่อให้เกิดอันตราย ความเสียหายหรือความเดือดร้อนอย่างร้ายแรง อาจพิจารณาสั่งให้ผู้ประกอบการกิจการโรงงานนั้น หยุดประกอบกิจการโรงงานทั้งหมด หรือบางส่วนเป็นการชั่วคราวตามมาตรา ๓๘ วรรคหนึ่ง ได้
- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมทราบ

๔. ตรวจสอบติดตามผล

- ตรวจสอบติดตามเมื่อครบกำหนดการสั่งการ
- รายงานผล