

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการร้องเรียนจากการประกอบกิจการอุตสาหกรรม
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้แนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการโรงงานอุตสาหกรรม ผ่านช่องทางต่างๆ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนออุตสาหกรรมจังหวัดพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอำนาจหน้าที่ มอบหมายผู้รับผิดชอบให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง หาแนวทางป้องกันแก้ไข กรณี เหตุเดือดร้อนหรือผิดกฎหมาย สั่งให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ดำเนินคดี สั่งหยุดโรงงานชั่วคราวหรือบางส่วน โดยแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารทราบตามระยะเวลาที่กำหนด และตรวจติดตาม เมื่อครบกำหนดสั่งการเพื่อรายงานผลต่อไป

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองผ่านสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา โทรศัพท์ (๐-๓๘๕๑-๒๕๒๖)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อุตสาหกรรมจังหวัด	: อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงาน
หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	: ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงาน ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	: ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	: ประสานงานติดตาม รวบรวมเรื่องและจัดทำ หนังสือ/รายงานสรุปผลเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
เจ้าพนักงานธุรการ	: ลงทะเบียนรับเรื่อง และออกทะเบียนหนังสือแจ้งผลการร้องเรียน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่อง ร้องเรียน	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรสาร สายด่วน Internet และหน่วยงานอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น โทรศัพท์ ให้กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด	ถูกต้อง ครบถ้วน	-วิศวกรชำนาญการ -เจ้าพนักงานธุรการ
๒	ลงทะเบียนรับ เรื่องร้องเรียน	-เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนออุตสาหกรรมจังหวัด	พื้นที่ได้รับเรื่อง	- เจ้าพนักงานธุรการ
๓	อุตสาหกรรม จังหวัด พิจารณา, มอบหมาย ผู้รับผิดชอบ	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ที่สามารถ ดำเนินการได้ -มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ	เชื่อถือได้และอยู่ใน อำนาจหน้าที่ สามารถดำเนินการได้	อุตสาหกรรมจังหวัด
๔	ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและ แนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้ เกิดปัญหาได้อีก -กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น อาจเชิญ หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบร่วมพร้อมกัน -เก็บตัวอย่าง เพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ผล ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางใน การสั่งการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเสนอ อุตสาหกรรม	ปฏิบัติหน้าที่ตาม อำนาจหน้าที่และ กฎหมายกำหนด	เจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงาน อุตสาหกรรม

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๕	อุตสาหกรรม จังหวัดสั่งการ	-กรณีก่อเหตุเดือดร้อน หรือกระทำความผิด กฎหมาย สั่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตาม มาตรา ๓๗ และ/หรือดำเนินคดี และกรณี ที่การประกอบกิจการอาจก่อให้เกิด อันตราย ความเสียหายหรือความ เดือดร้อนอย่างร้ายแรง อาจพิจารณาสั่งให้ หยุดโรงงานชั่วคราวเป็นบางส่วนตาม มาตรา ๓๙ วรรค ๑ ได้	อยู่ในอำนาจหน้าที่ สามารถ ดำเนินการได้	เจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงาน อุตสาหกรรม
๖	สรุปผลเรื่อง ร้องเรียน	-จัดทำข้อมูลสรุปเสนออุตสาหกรรม จังหวัด -แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบทันทีที่ได้อธิบายยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเดือดร้อน เสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อ วงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ. ๒.กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการ วิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกิน กว่า ๗ วันทำการ	ปฏิบัติหน้าที่ตาม อำนาจหน้าที่และ กฎหมายกำหนด -ภายใน ๓ วันการ หากยังไม่ได้ข้อยุติ ให้รายงานทุก ๗ วันทำการ -แจ้งความคืบหน้า เป็นระยะๆ	เจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงาน อุตสาหกรรม
๗	อุตสาหกรรม จังหวัดลงนาม แจ้งผล	อุตสาหกรรมจังหวัดลงนามหนังสือ ถึง ปกอ. กรอ. ผตร.อก ผวจ. ผู้ร้องเรียน และ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	-	อุตสาหกรรมจังหวัด
๘	ติดตามผล	-ตรวจติดตามผลเมื่อครบกำหนดการ สั่งการ -รายงานผล	ถูกต้อง ครบถ้วน ตามระยะเวลา ที่กำหนด	เจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงาน อุตสาหกรรม

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย โทรสาร สายด่วน internet และหน่วยงานอื่นๆ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ศูนย์ดำรงธรรม

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้อง ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

๖.๑.๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเพื่อเสนออุตสาหกรรมจังหวัด

๖.๑.๓ อุตสาหกรรมจังหวัดพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นเรื่องร้องเรียนความเกี่ยวข้องกับกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ และมอบหมายเจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมดำเนินการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

๖.๑.๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑) เมื่อเจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญ ต่อเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก และนำเสนออุตสาหกรรมจังหวัดพิจารณา

๒) กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น อาจเชิญหน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบร่วมพร้อมกัน

๓) เก็บตัวอย่าง เพื่อส่งตรวจวิเคราะห์ผลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสั่งการปรับปรุงแก้ไข ปัญหา

๖.๑.๕ สั่งการ

๑) กรณีไม่ได้ก่อเหตุเดือดร้อน และไม่ผิดกฎหมาย อุตสาหกรรมจังหวัดสั่งการให้ยุติเรื่อง

๒) กรณีก่อเหตุเดือดร้อน หรือกระทำผิดกฎหมาย อุตสาหกรรมจังหวัดสั่งดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขตามมาตรา ๓๗ และ/หรือดำเนินคดี และกรณีที่มีการประกอบกิจการอาจก่อให้เกิดอันตราย ความเสียหายหรือความเดือดร้อนอย่างร้ายแรง อาจพิจารณาสั่งให้หยุดโรงงานชั่วคราวเป็นบางส่วนตาม มาตรา ๓๙ วรรค ๑ ได้

๖.๑.๖ สรุปผลเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม จัดทำหนังสือเสนออุตสาหกรรมจังหวัดลงนาม แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๗ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ (ผู้ร้อง แจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

๖.๑.๗ อุตสาหกรรมจังหวัดลงนามหนังสือ

อุตสาหกรรมจังหวัดลงนามหนังสือถึง ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม อธิบดีกรมโรงงาน อุตสาหกรรม ผู้ตรวจราชการกระทรวงอุตสาหกรรม ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๘ ติดตามผลและสรุปรายงาน

- ตรวจติดตามเมื่อครบกำหนดสั่งการ
- รายงานผล

๗. มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิด ความไม่พอใจ ตลอดจนถึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการที่กำหนด โดยจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และ แนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๘. เอกสารอ้างอิง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๔. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๖. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
๙. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
๑๐. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๕๑

๙. ตัวอย่างแบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียน

การรายงานเรื่องร้องทุกข์		วันปี/เดือน/.....
การรับเรื่องร้องทุกข์	☐ ไม่มี	☐ มีเรื่องร้องทุกข์ จำนวน.....เรื่อง
การรายงานกรณีมีเรื่องร้องทุกข์		รหัสระบบ.....
เลขรับหนังสือ.....	ปี/เดือน/วัน.....	เวลา.....
เลขเอกสาร.....	ปี/เดือน/วัน.....	
แหล่งที่มา ☐ สอจ. ☐ Line ☐ Facebook ☐ กรมโรงงาน ☐ ขอให้ตรวจร่วม ☐ E-mail		
☐ โทรศัพท์ ☐ ตู้รับเรื่องร้องเรียน ☐ โทรศัพท์ ☐ โทรสาร ☐ มาด้วยตนเอง		
☐ ศูนย์ดำรงธรรม ☐ สปอ กระทรวงอุตสาหกรรม ☐ สายด่วน ☐ สำนักนายกรัฐมนตรี		
☐ หน่วยงานอื่นๆ ระบุ..... ☐ หนังสือ ☐ หนังสือพิมพ์		
☐ อื่นๆ ระบุ.....		
ข้อมูลผู้ร้องทุกข์	☐ ระบุตัวตน	☐ ไม่ระบุ
ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....		
ที่อยู่.....โทรศัพท์.....		
ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ (สภาพ) ☐ เป็นโรงงาน ☐ ไม่เป็นโรงงาน ☐ N/A.....		
กรณีเป็นโรงงาน ทะเบียนโรงงาน.....เลขลำดับที่.....วงเล็บ.....		
ชื่อโรงงาน.....		
ชื่อบุคคล.....		
ประกอบกิจการ.....โทรศัพท์.....		
ที่อยู่.....		
ประเด็นร้องทุกข์		
☐ กลิ่นเหม็น ☐ น้ำเสีย ☐ กากปฏิกูล/ ☐ ผุ่นละออง ☐ กีดขวางการจราจร ☐ ไม่ถูกกัน ☐ เขม่าควัน		
☐ โรงงานเถื่อน ☐ คนงานต่างด้าว ☐ สั่นสะเทือน ☐ คลื่นแม่เหล็ก ☐ เสียง		
ดัง ☐ ความปลอดภัย		
☐ ไอสารเคมี ☐ ทำงานกลางคืน ☐ อื่นๆระบุ.....		
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....		
สรุปสาระสำคัญข้อความร้องทุกข์.....		
.....		
.....		
.....		
นัดตรวจครั้งต่อไป วป/ด/.....เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ.....		
ข้อมูลเพิ่มเติม (ไฟล์) ☐ ภาพถ่าย ☐ หนังสือร้องเรียน ☐ หนังสือบริษัท		
ผู้รายงาน		
ชื่อ-สกุล.....		
ตำแหน่ง.....		
☐ หนังสือสั่งการต่างๆ.....		

การแก้ไขปัญหาค้างที่.....

วันที่ตรวจ/เดือน/.....ผู้ดำเนินการตรวจ.....

การปฏิบัติงาน.....

[illegible]

สถานที่.....

ผลการปฏิบัติงาน.....

This image shows a full page of a document template designed for handwritten notes or essays. It features a series of evenly spaced, horizontal grey lines that run across the entire width of the page. The lines are thin and light in color, providing a guide for writing without being distracting. There are no margins, headers, footers, or other markings present on the page.

สถานที่.....

นัดตรวจครั้งต่อไป วป/ด/.....เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ.....

ข้อมูลเพิ่มเติม (ไฟล์) ☐ ภาพถ่าย ☐ หนังสือร้องเรียน ☐ หนังสือขอบริษัท ☐ อื่นๆ ระบุ.....

☐ หนังสือสั่งการต่างๆ.....

☐ ยังไม่ยุติ ☐ ยุติแล้ว ผู้รายงาน

ผู้รายงาน

ชื่อ-สกุล

ตำแหน่ง.....