



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน

กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การประกอบการอุตสาหกรรม และการทุจริตประพฤติมิชอบ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร



กลุ่มนโยบายและแผนงาน

โทรศัพท์ ๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗

โทรสาร(Fax) ๐-๔๒๖๑-๓๖๙๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : moi_mukdaharn@industry.go.th

คำนำ

รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ใฝ่ระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ประกอบกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance and Clean Thailand) กำหนดพันธกิจหลัก สร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการ และปฏิรูป กระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบ ให้มีมาตรฐานสากล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการ รับเรื่องร้องเรียนกรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การประกอบการอุตสาหกรรม และการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) นโยบายสำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม และเพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ในการจัดการ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร

มีนาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ฝั่งกระบวนการทำงาน	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๖
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๖
๙. เอกสารอ้างอิง	๖

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ 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 เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบริการหรือความสะดวกตามสมควร ตามสิทธิที่กำหนดตลอดจนความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ และจากความเดือดร้อนเสียหายเนื่องมาจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหารจะดำเนินการต่อไปได้ หรือข้อร้องเรียนที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตประพฤติมิชอบการเรียกรับผลประโยชน์/สินบน ฯลฯ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

อุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร : อนุมัติ สั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงาน

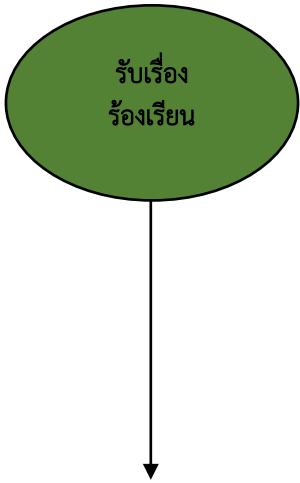
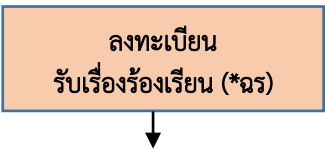
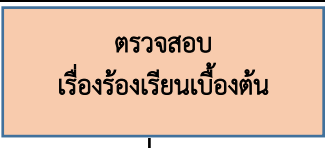
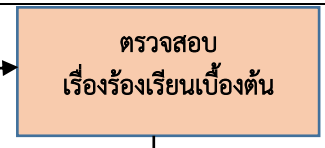



หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน : ประสานงานเจ้าหน้าที่/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง/ร่วมดำเนินการร่วมติดตาม และรายงานผลการดำเนินงาน

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม : ดำเนินการตามกฎหมาย ตามอำนาจหน้าที่ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามผลแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงาน จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน

หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม : ดำเนินตามกฎหมาย ตามอำนาจหน้าที่ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามผลแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงาน จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน

หัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ : ดำเนินตามกฎหมาย ตามอำนาจหน้าที่ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามผลแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินงาน จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน


๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOTLINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล จดหมาย(ผู้บริหาร) โทรศัพท์ (๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๙) Cal Center ๑๕๖๓ ไปรษณีย์ หนังสือ webportal ของ สปน. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อกับตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด 	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงานธุรการ
๒		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (*ฉร) 	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	เจ้าพนักงานธุรการ
๓		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบและอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ 	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	ทก.นผ.
๔		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน เสนอ อศจ. เพื่อแจ้งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง 	ถูกต้อง ครบถ้วน	ทก.นผ.
๕		<ul style="list-style-type: none"> - อศจ. พิจารณาลงนามในบันทึกฯ ถึงกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรียน สปอ./กรอ./กสอ. หรือ กพร. (กรณีเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้างและเป็นที่สนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ./ทกต.ทราบด้วย) 	ถูกต้อง ครบถ้วน	อศจ./ทก.นผ. หรือผู้รักษาราชการแทน
๖		<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการส่งบันทึกฯ ไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตามระบบสารบรรณ 	ดำเนินการทันที	เจ้าพนักงานธุรการ
๗		<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก 	ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายกำหนด	ทก.นผ/ทก.ร. ทก.สอ./ทก.พร.

หมายเหตุ : *ฉร เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๘		<p>- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่</p> <p>๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ. หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ.</p> <p>๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๗ วันทำการ</p>	<p>- ภายใน ๗ วันทำการ</p> <p>- ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ</p> <p>- แจ้งความคืบหน้าเป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)</p>	<p>ทก.นผ/ทก.รอ.</p> <p>ทก.สอ./ทก.พร.</p>
๙		<p>- หากกลุ่มที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนด จะมีการติดตามเรื่องทางบันทึกข้อความ</p>	<p>ตามที่กำหนด</p>	<p>อสจ./ทก.นผ.</p>
๑๐		<p>- ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน (*จร)</p>	<p>ทันทีที่ได้รับเรื่อง</p>	<p>เจ้าพนักงานธุรการ</p>
๑๑		<p>- พิจารณาเรื่องและความเกี่ยวข้องเพื่อสำเนาเรียน สปอ./กรอ./กสอ.หรือ กพร. (กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบต่อวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ./หกด.ทราบด้วย) รวมถึง ผวจ.</p>	<p>ถูกต้อง ครบถ้วน</p>	<p>ทก.นผ/ทก.รอ.</p> <p>ทก.สอ./ทก.พร.</p>
๑๒		<p>- อสจ. ลงนามในบันทึกฯ สำเนาเรียน สปอ./กรอ./กสอ.หรือ กพร.(กรณีเมื่อเกิดเหตุที่มีผลกระทบต่อวงกว้างและเป็นที่น่าสนใจของสื่อมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ./หกด.ทราบด้วย)</p>	<p>-</p>	<p>อสจ./ทก.นผ.</p>
๑๓		<p>- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง</p>	<p>ถูกต้อง ครบถ้วน</p>	<p>ก.นผ.</p>
๑๔		<p>-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอ อสจ.ลงนาม</p>	<p>ถูกต้อง ครบถ้วน</p>	<p>ก.นผ./ก.รอ.</p> <p>ก.สอ./ก.พร.</p>

หมายเหตุ: *จร เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนเหตุภาวะฉุกเฉินในทะเบียนรับเรื่อง

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

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร หมายเลขโทรศัพท์ (๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗) หมายเลขโทรสาร (๐ ๔๒๖๑ ๓๖๙๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : moi_mukdahan@industry.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๑ ๑๒๙๗ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้สำนักตรวจและประเมินผลทันทีหลังจากได้รับแจ้ง

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อแจ้งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

กลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๗ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ

- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๗ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้อุตสาหกรรมจังหวัดทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลยกเว้นกรณี

๖.๑.๔.๑ ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร จะเก็บเรื่องเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

๖.๑.๔.๒ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน จะต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้ฝ่ายหรือผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหารจะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากกลุ่มงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด กลุ่มนโยบายและแผนงานจะติดตามเรื่องร้องเรียน และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานอุตสาหกรรมจังหวัดเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

กลุ่มนโยบายและแผนงานจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกกลุ่มเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

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. ๒๕๔๔

๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๒.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๖๐

๖.๓ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

๖.๓.๑ ผู้รับผิดชอบหลัก ประจำสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร

๑. หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗

๒. หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗

๓. หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๑-๑๒๙๗

๖.๓.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงานภายใน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมุกดาหาร

กลุ่ม	ชื่อ-สกุล	โทรศัพท์	โทรสาร
กลุ่มนโยบายและแผนงาน	๑. นายธนารักษ์ พิทักษ์ ๒. นางสาวดาวใจ ดีดวงพันธ์ ๓. นางสาวมาลัยพร พันโคตร	๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗	๐-๔๒๖๑-๓๖๙๔
กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	๑. นายธนุ ชัมภรัตน์ ๒. นางสาวลัดดาวรรณ พลหงษ์	๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗	๐-๔๒๖๑-๓๖๙๔
กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม	๑. นายชญาบุตร สุขสมาน ๒. นางสาวสุพิชญา บุตรมาศ	๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗	๐-๔๒๖๑-๓๖๙๔
กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	๑. นางณัฐธินา ไชยกาล ๒. นางสาวสุชัญญา ปัทมาทร	๐-๔๒๖๑-๑๒๙๗	๐-๔๒๖๑-๓๖๙๔

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกกลุ่มงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนถึงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงวิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการที่กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด โดยหน่วยงานที่ได้รับแจ้ง เรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

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 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบ กระบวนการ
แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๙.๑๐ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ.๒๕๖๐

๙.๑๑ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
สำนักงานตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม