



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
กรณีการปฏิบัติงานการทุจริตและประพฤตินิชอบของ  
เจ้าหน้าที่  
และกรณีการประกอบการอุตสาหกรรม  
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส



## คำนำ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรณีการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และกรณีการประกอบการอุตสาหกรรม เพื่อใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

พฤศจิกายน 2564

## สารบัญ

	หน้า
<b>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนกรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</b>	<b>1</b>
<b>และกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่</b>	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของคู่มือ	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน	2
5. ช่องทางการร้องเรียน	2
6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
7. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
8. แบบรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา	5
9. แบบหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา	6
<b>คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนกรณีการประกอบการอุตสาหกรรม</b>	
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	7
2. ขอบเขตของคู่มือ	7
3. คำจำกัดความ	7
4. ช่องทางการร้องเรียน	7
5. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	7
6. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน	9
7. แบบฟอร์มคำร้องเรียน	10

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกรณีการทุจริต  
และประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาสได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขตของคู่มือ

ขอบเขตของคู่มือ ประกอบด้วย การส่งต่อ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนกรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส จนได้ผลเป็นข้อยุติและสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนกรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว จ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การทุจริตต่อหน้าที่ตามความหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561

“ประพฤตินิยม” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สิน ของแผ่นดิน ซึ่งมีใช้การทุจริตต่อหน้าที่

“ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา” หมายความว่า ผู้ได้รับความเสียหายจากการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส หรือได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตหรือประพฤตินิยม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส หรือได้พบเห็นการทุจริตหรือประพฤตินิยม ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

“ผู้ถูกกล่าวหา” หมายความว่า ผู้ถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการทุจริตหรือประพฤตินิยมอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การสืบสวนเพื่อค้นหาความจริงต่อไป และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและ

ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายในเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดเมื่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรือ อื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มงานที่รับผิดชอบต้องนำเสนอเรื่องราวการตอบสนองให้ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.) ภายใน 7 วัน นับแต่วันดำเนินการแล้วเสร็จ

#### 4. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน

##### 4.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

(1) เรื่องที่จะนามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา

(2) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มิใช่ ลักษณะ กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยาน บุคคล แน่นนอน

##### 4.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ  
(2) ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน  
(3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นเหตุแห่ง การร้องเรียน เพียงพอที่จะเป็นช่องทางเบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการ สอบสวน สอบสวนต่อไปได้

(4) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/กล่าวหา กรณีร้องเรียนโดยยื่นเรื่องด้วยตนเองหรือ ร้องเรียน ด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์

(5) ระบุวัน เดือน ปี

(6) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3 กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อครหา จะรับพิจารณาเฉพาะเรื่องที่มีหลักฐานกรณี แวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นนอนเท่านั้น

#### 5. ช่องทางการร้องเรียน

5.1 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส นราธิวาส เลขที่ 37 ศูนย์ ราชการ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

5.2 ร้องเรียนด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์ จำหน้าซอง เรียบ อุตุสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส เลขที่ 37 ศูนย์ราชการ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000

5.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 7353 2026

5.3 ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 0 7353 2024

5.4 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.industry.go.th/narathiwat> หัวข้อ แบบฟอร์มร้องทุกข์

5.5 ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ moi\_naratiwat@industry.go.th

5.6 ร้องเรียนทาง Facebook : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

## 6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 6.1 รับเรื่องร้องเรียน

6.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ ให้พนักงานธุรการ กลุ่มนโยบาย และแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบาย และแผนงานทันที

6.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้ดำเนินการ ดังนี้

#### (1) รับเรื่องร้องเรียน

(1.1) กรณีรับเรื่องเรียน/กล่าวหา ผ่านทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่นๆ และบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้ง ลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง ข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ข้อมูลและพฤติกรรมจากคำร้องเรียน และประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ

(1.2) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่นๆ และแนะนำ ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา กรอกรายละเอียดในแบบหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ร้องเรียน ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ข้อมูลและพฤติกรรมจากคำร้องเรียน และประเด็นที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้หน่วยงาน ดำเนินการ

(2) พนักงานธุรการ กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ และเสนออุตสาหกรรมจังหวัดทันที

6.2 อุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาสพิจารณาสั่งการ/มอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

6.3 กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

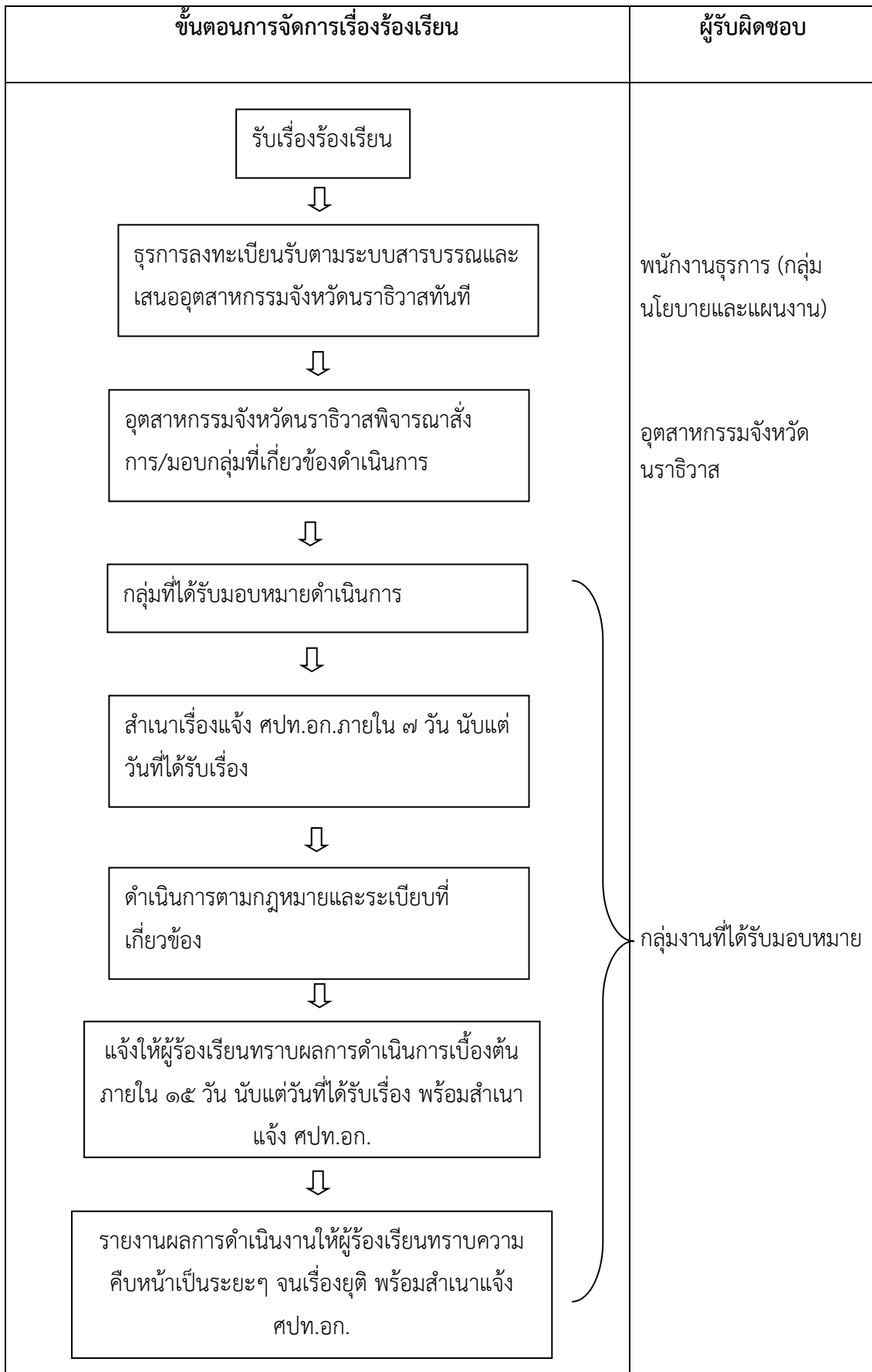
(1) สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.) ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(2) ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(3) แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ เบื้องต้นภายในเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนพร้อมสำเนาแจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.)

(4) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน/กล่าวหาทราบผลความคืบหน้า เป็นระยะจนกว่าจะเป็นที่ยุติเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม (ศปท.อก.)

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



แบบรับเรื่องร้องเรียน/กล่าวหา (กรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์) กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณี  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/กล่าวหา

ชื่อ - นามสกุล.....  
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ที่อยู่.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....มือถือ.....  
Email.....

ความประสงค์ให้ปกปิด ชื่อ-สกุล และข้อมูลส่วนตัว

มีความประสงค์ให้ปกปิด  ไม่มีความประสงค์ให้ปกปิด

2. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา

ชื่อ - นามสกุล.....  
ตำแหน่ง.....  
สังกัด.....

3. ข้อร้องเรียนและพฤติการณ์จากคำร้องเรียน/กล่าวหา

3.1 ข้อร้องเรียน/กล่าวหา.....  
.....

3.2 พฤติการณ์ .....  
.....

4. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....  
.....

5. พยานหลักฐานประกอบ.....  
.....

6. ความประสงค์ให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา

ดำเนินการ.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)

แบบหนังสือร้องเรียน/กล่าวหา (กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง)  
กรณีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกรณีการทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

**1. ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา**

ชื่อ - นามสกุล.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่.....

หมายเลขโทรศัพท์.....มือถือ..... Email.....

**2. ผู้ถูกร้องเรียน/กล่าวหา**

ชื่อ - นามสกุล.....

สังกัด.....

**3. ข้อร้องเรียนและพฤติการณ์จากคำร้องเรียน/กล่าวหา**

3.1 ข้อร้องเรียน/กล่าวหา.....

.....

3.2 พฤติการณ์.....

.....

4. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

.....

5. พยานหลักฐานประกอบ.....

.....

**6. ความประสงค์ให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส**

ดำเนินการ.....

.....

**7. ความประสงค์ให้ปกปิด ชื่อ-สกุล และข้อมูลส่วนตัว**

มีความประสงค์ให้ปกปิด  ไม่มีความประสงค์ให้ปกปิด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

## คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม

### 1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาสได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน กรณีการประกอบการ อุตสาหกรรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ขอบเขตของคู่มือ

ขอบเขตของคู่มือ ประกอบด้วย การส่งต่อ ประสานงาน ติดตาม เร่งรัด การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนกรณีการประกอบการอุตสาหกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาสได้ผลเป็นข้อยุติและสรุปรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรมที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

“การประกอบการอุตสาหกรรม” หมายความว่า การประกอบการของสถานประกอบการตาม กฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยแร่ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

### 4. ช่องทางการร้องเรียน

4.1 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส เลขที่ 37 ศูนย์ราชการ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

4.2 ร้องเรียนด้วยจดหมายส่งทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซอง เรียน อุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส 37 ศูนย์ราชการ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000

4.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 7353 2026

4.3 ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข 0 7353 2024

4.4 ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://www.industry.go.th/narathiwat> หัวข้อ แบบฟอร์มร้องทุกข์

4.5 ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ moi\_narathiwat@industry.go.th

4.6 ร้องเรียนทาง Facebook : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนราธิวาส

### 5. ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

#### 5.1 รับเรื่องร้องเรียน

5.1.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ ให้พนักงานธุรการ กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงานทันที

5.1.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีมีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมา ติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดอื่นๆ และบันทึกข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งลงในแบบฟอร์มคำร้องเรียน รายละเอียดดังนี้

(1.1) ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เลขที่บัตร ประชาตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์

(1.2) ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ ชื่อสถานประกอบการ สถานที่ตั้ง และลักษณะความเดือดร้อน

(2) พนักงานธุรการ กลุ่มนโยบายและแผนงาน ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่อง ตามระบบงานสารบรรณ และเสนอหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงานทันที

5.2 อุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมาพิจารณาสั่งการ/มอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

5.3 กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ

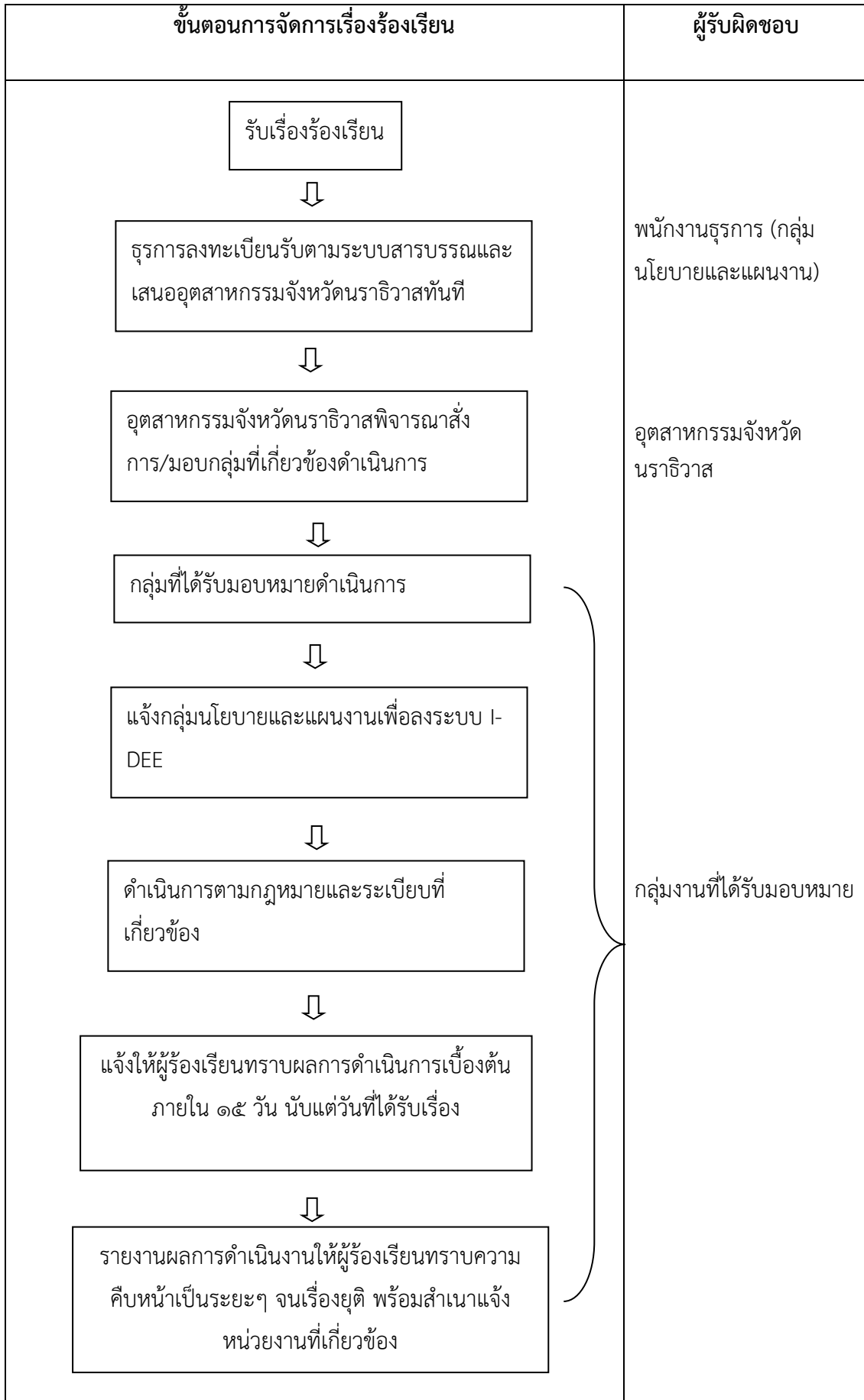
(1) แจ้งกลุ่มนโยบายและแผนงาน เพื่อนำเข้าข้อมูลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ โรงงานในระบบร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรม (I-dee)

(2) ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

(3) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการเบื้องต้น ภายในเวลา 15 วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(4) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบผลความคืบหน้าเป็นระยะ จนกว่าจะเป็นที่ยุติเรื่อง พร้อมแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีการประกอบการอุตสาหกรรม





แบบฟอร์มคำร้องเรียน  
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กตร.สปอ.

เลขที่รับ .....

วันที่ .....

เวลา .....

ช่องทางการร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่นๆ (ระบุ) .....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

โทรศัพท์..... E-mail .....

ผู้ร้องเรียน  เปิดเผยข้อมูล  ไม่เปิดเผยข้อมูล

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/องค์กร/โรงงาน/เหมืองแร่).....

ประกอบกิจการ.....

สถานที่ตั้งเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

เลขทะเบียนโรงงาน/ประทานบัตรเหมืองแร่เลขที่.....

ลักษณะความเดือดร้อน  เสียงดัง/แรงสั่นสะเทือน  ฝุ่นละออง/เขม่าควัน  กลิ่นเหม็น/ไอสารเคมี  น้ำเสีย

กากอุตสาหกรรม/วัตถุอันตราย  ความปลอดภัยการทำงาน/สุขภาพ  ประกอบกิจการในเวลากลางคืน

ประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาต  เหมืองแร่  อื่นๆ .....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

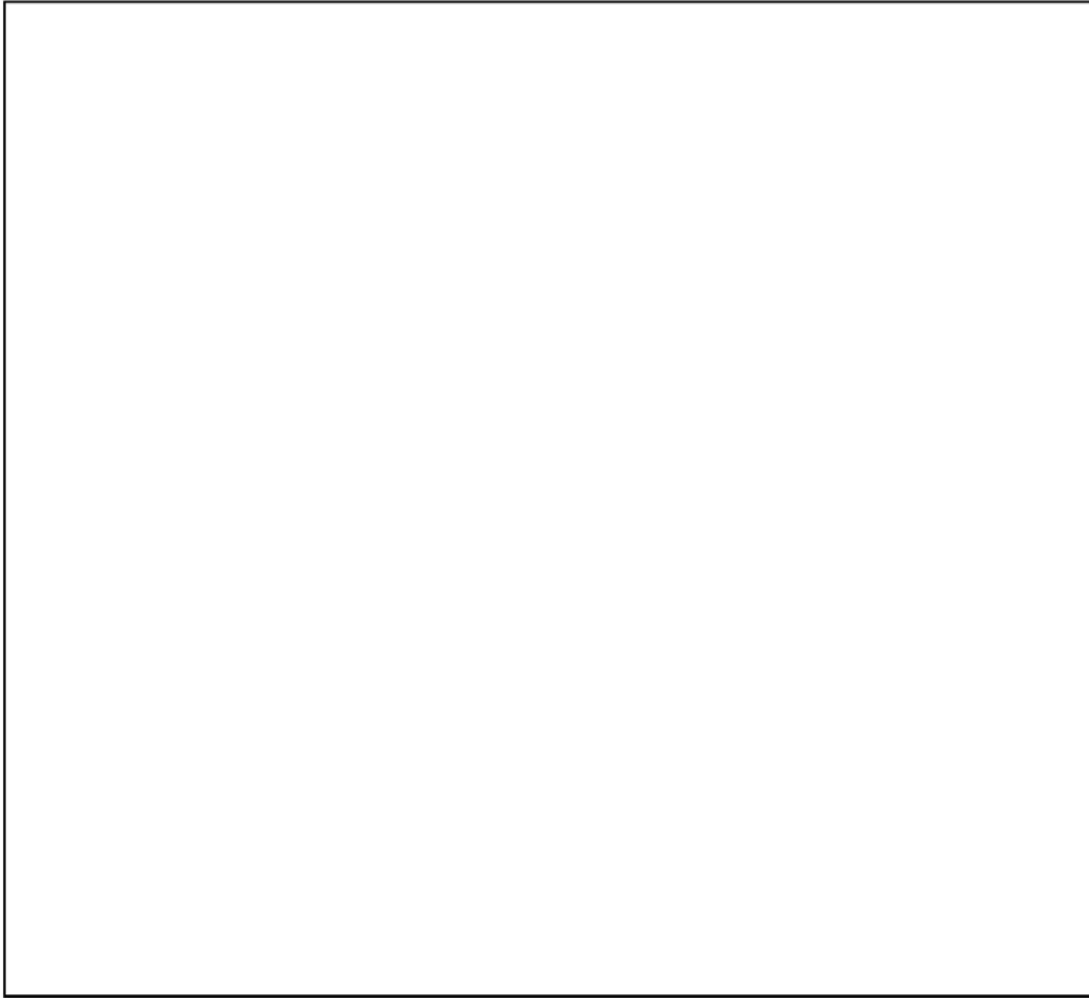
.....

.....

ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

แผนที่ตั้งโรงงานและบริเวณบ้านผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)



ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)