



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการซื้อโรงเรียน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

## คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

\*\*\*\*\*

### ๑. วัตถุประสงค์

(๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

(๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมและระดับหน่วยงาน การรับข้อร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียนต่างๆ การพิจารณาเพื่อจำแนกระดับของข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการ กลับไปยังผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานศูนย์ รับข้อร้องเรียนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม การประสานหน่วยงานภายนอกกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม รวมทั้ง การติดตามผลการแก้ไขปัญหาและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมทราบ (รายเดือน) รวมถึงการจัดทำรายงานสรุปผล การจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาสเพื่อเสนออธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

### ๓. ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานทุกแห่งในสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยให้มีการ ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จากผู้บริหารของหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากทุกกลุ่มงานของ หน่วยงาน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยให้มีการทำคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการฯ จากอธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนัก/กอง/ศูนย์ ในสังกัด กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

### ๔. คำนิยาม

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการระดับกรมและ หน่วยงาน

๒. การรับข้อร้องเรียน

๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ

๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส

๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๗. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม** หมายถึง สำนักบริหารกลาง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนรวมถึงมีการดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

**ช่องทางการร้องเรียน** หมายถึง โทรศัพท์ โทรสาร ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องร้องเรียน หนังสือจดหมาย อีเมล เว็บไซต์ สายด่วน ๑๓๕๘ และอื่นๆ

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการรับบริการในระดับหน่วยงาน

**คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการรับบริการในระดับหน่วยงาน

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

**ประเภทข้อร้องเรียน/ชมเชย** หมายถึง การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เช่น เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ใช้งานไม่สุภาพ ฯลฯ การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

**ระดับข้อร้องเรียน** = การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการรับบริการ ออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข

ระดับ ๒ หมายถึง หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

ระดับ ๓ หมายถึง ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ประสานงานหน่วยงานอื่นแก้ไข	- โรงงานปล่อยน้ำเสียลงแหล่งน้ำสาธารณะ - ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไม่ได้มาตรฐาน	๗ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน กสอ.
๒	หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ	๑๕ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
		คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน		
๓	ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข ปัญหา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม</li> <li>- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่</li> </ul>	๓๐ วัน	คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรม

## ๖. ขั้นตอนการทำงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนที่ ๑ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการ

๑. ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการของหน่วยงาน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากทุกกลุ่มงานโดยกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการของหน่วยงาน

๒. กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการของหน่วยงาน

๓. กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๔. แจกจ่ายชื่อเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการของหน่วยงานให้สำนักบริหารกลาง ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๒-๒๐๒-๔๔๐๓ โทรสาร ๐๒-๓๕๔-๓๑๔๙)

### ๖.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการของหน่วยงาน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการที่เข้ามาถึงหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๒. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (แบบฟอร์ม Complaint\_๐๑)

### ขั้นตอนที่ ๓ พิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน

คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๐ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งไปยังกลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ เพื่อทราบและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่(ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไขปัญหา) ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพิจารณาแล้วว่าเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ภายในหน่วยงาน จึงส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณาดำเนินการ รวมทั้งมีการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ตามช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน) ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ วัน

#### **ขั้นตอนที่ ๔ การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ**

หน่วยงานต่างๆ ภายในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ดำเนินการส่งรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะการรับบริการ โดยจัดส่งแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ไม่เกินวันที่ ๒๕ ของเดือน เสนอสำนักบริหารกลางเพื่อรวบรวมในภาพรวมของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมต่อไป

#### **ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส**

สำนักบริหารกลาง จัดทำบันทึกข้อความสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการ ระดับ ๑-๓ เพื่อเสนออธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมและคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการระดับกรมทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

#### **ขั้นตอนที่ ๖ กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับกรมพิจารณากำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการของหน่วยงานต่างๆ

#### **ขั้นตอนที่ ๗ การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ**

หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมนำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับจากคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะการรับบริการระดับกรม ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ