



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม และสามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยยึดกรอบคู่มือของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

กลุ่มนโยบายและแผนงาน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย
มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์
 ๒. ขอบเขต
 ๓. คำจำกัดความ
 ๔. ข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน
 ๕. ช่องทางการร้องเรียน
 ๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
 ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ภาคผนวก
- แบบฟอร์มสรุปข้อมูลการร้องเรียน
 - แบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน

**คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย**

๑. วัตถุประสงค์

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย ได้ปรับปรุงแก้ไข “ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย ” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชน และผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์การธรรมาภิบาล

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้ง การสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ สอจ.สท. หมายถึง สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย

๓.๒ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๓ กลุ่มงานต่าง ๆ ในสังกัด หมายถึง

๓.๓.๑ กลุ่มนโยบายและแผนงาน

๓.๓.๒ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม

๓.๓.๓ กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม

๓.๓.๔ กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

๓.๓.๕ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๔ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติ

ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๔ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่าตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเอง หรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการ ยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญา หรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

๓.๕ ประพฤติมิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือ ทรัพย์สินของแผ่นดิน (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปราม การทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๓.๖ ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

๔. ข้อมูลที่ใช้ในการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูลจากผู้ร้องเรียนควรรู้ เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง
ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น

กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน
ได้แก่ (๑) ชื่อ - นามสกุล (๒) ที่อยู่ หรือ E-mail หรือ หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย

๕.๒ เว็บไซต์ <https://sukhothai.industry.go.th/th> หัวข้อ “แจ้งเรื่องร้องเรียน”

๕.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)

๕.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) saraban_sukhothai@industry.go.th

๕.๕ โทรศัพท์ ๐ ๕๕๐๑ ๙๓๖๐

๕.๖ โทรสาร ๐ ๕๕๐๑ ๙๓๖๑

๕.๗ ส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านทาง ๕.๑ - ๕.๖ ได้แก่

๖.๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
กับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อมูลการร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (ศปท.รร.๑) ส่งเรื่องให้กลุ่ม
นโยบายและแผนงาน (กนผ.) เพื่อดำเนินการทันที

๖.๑.๒ กนผ. ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และเสนอ สอจ.สุโขทัย เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๑.๓ สอจ.สุโขทัย มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแนบแบบฟอร์มข้อมูล
การร้องเรียน (ศปท.รร.๒) เพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง สอจ.สุโขทัย

๖.๑.๔ สอจ.สุโขทัย ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๖.๑.๕ สอจ.สุโขทัย สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข
นำเสนอผู้บริหารในไตรมาสที่ ๒ และ ๔

๖.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๕.๗ ได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด
กระทรวงอุตสาหกรรม

๖.๒.๑ หน่วยงานที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับเรื่อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

๖.๒.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องทันที และสำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน
นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

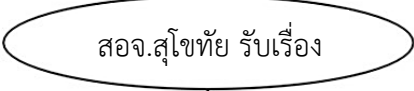
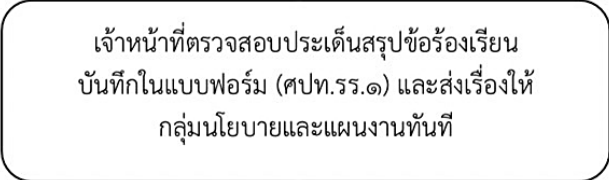
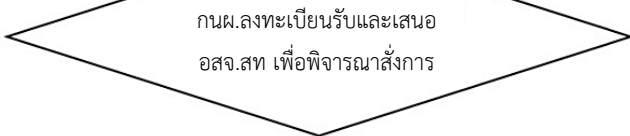
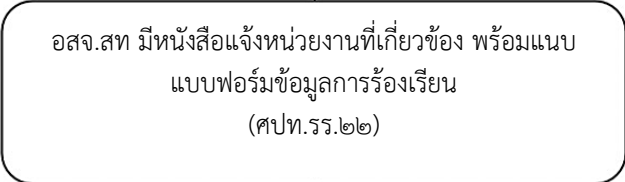
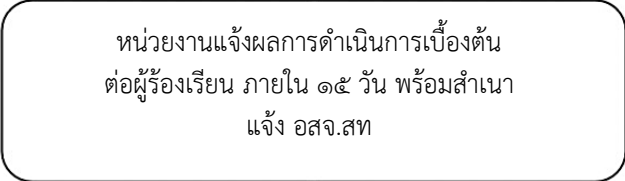
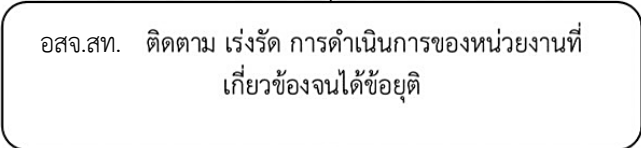
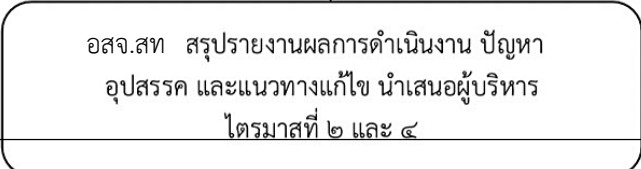
๖.๒.๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกและ
แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๖.๒.๔ สอจ.สุโขทัย ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ

๖.๒.๕ สอจ. สุโขทัย สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข
นำเสนอผู้บริหารในไตรมาสที่ ๒ และ ๔

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๕.๑ – ๕.๖

กระบวนการงาน		ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑		๕ นาที	เจ้าหน้าที่ กนผ.
ขั้นตอนที่ ๒		๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ กนผ.
ขั้นตอนที่ ๓		๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ กนผ.
ขั้นตอนที่ ๔		๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ กนผ.
ขั้นตอนที่ ๕		๑๕ วันทำการ	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖		จนได้ข้อยุติ	เจ้าหน้าที่ สอจ.สท
ขั้นตอนที่ ๗		ไตรมาสที่ ๒ และ ๔	เจ้าหน้าที่ สอจ.สท

๗.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ๕.๗

กระบวนการ		ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑ ส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับทันที และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ต่อผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.		๗ - ๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานจนได้ข้อยุติ		จนได้ข้อยุติ	เจ้าหน้าที่ ศปท.อก.
ขั้นตอนที่ ๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหาร ไตรมาสที่ ๒ และ ๔		ไตรมาสที่ ๒ และ ๔	เจ้าหน้าที่ ศปท.อก.

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม
สรุปข้อมูลการร้องเรียน
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

ส่วนที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

- ☐ เว็บไซต์ www.industry.go.th > ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
- ☐ จดหมาย
- ☐ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔ - ๓๑๑๕๑๑
- ☐ อื่นๆ

ส่วนที่ ๒ วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่..... เวลา.....

ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

วันที่..... เวลา

ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๕ ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๖ การดำเนินการ

.....

.....

.....

หมายเหตุ กรณีสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มข้อมูลการร้องเรียน
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม

วันที่รับ เรื่อง	ข้อมูลผู้ร้องเรียน				รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน
	ชื่อ – นามสกุล	ที่อยู่	อีเมล	เบอร์ โทรศัพท์	

หมายเหตุ กรณีสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุโขทัย

**102 ม.14 ต.บ้านกล้วย
อ.เมือง จ.สุโขทัย 64000**