



ระเบียบสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม
ว่าด้วยการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่มาตรา ๔๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติว่าบุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องร่ำร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว จึงเห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารจัดการเรื่องร่ำร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ประกอบกับสำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบ/กลไก จัดการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งรวมถึงการมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงออกระเบียบสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ว่าด้วยการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมว่าด้วยการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่น หรือส่งให้สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า บุคคลหรือคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ให้มีคณะกรรมการขึ้นมาหนึ่งคณะ ซึ่งประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมเป็นประธาน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนระดับเชี่ยวชาญเป็นกรรมการ และเลขานุการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยให้คณะกรรมการดังกล่าว มีหน้าที่

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม รายงาน และประเมินผลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนรวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมสั่งการ

(๓) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่หรือคณะทำงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามสมควรแก่กรณี

(๔) ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๕ ให้มีเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมรับเรื่องร้องเรียน และออกไปคำร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน โดยใบรับคำร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึง วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมผู้รับคำร้องเรียน

กรณีการส่งข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ตอบแจ้งการรับคำร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องเรียน หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นที่คณะกรรมการกำหนด ภายในห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๖ ให้ผู้รับข้อร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการพิจารณา เสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารเพื่อสั่งการ

ข้อ ๗ ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน คณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องพิจารณาหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐานคำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องเรียน หรือผู้เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญเว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือยหรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ถ้าผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งจากคณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่ให้มาให้อัยคำ หรือแสดงพยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้น ภายในระยะเวลาที่คณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่กำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๘ เมื่อคณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้พิจารณา และรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ ให้คณะทำงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำบันทึกเสนอคณะกรรมการ หรือผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (๑) เสนอข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย พร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการ หรือผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการประจำกระทรวงอุตสาหกรรมวินิจฉัยในกรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ข้อ ๙ ให้เลขานุการกรมรักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายณัฐพล รังสิตพล)

ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

เอกสารแนบท้ายระเบียบ

ข้อ ๑ ประเภทข้อร้องเรียน

๑.๑ ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตหรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑.๑.๑ ข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านระบบการรับฟังข้อร้องเรียนของส่วนราชการหรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑.๑.๒ ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรมไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิถุนายนระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๑.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน

ข้อ ๒ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑) การร้องเรียนด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

๓) ทางไปรษณีย์ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ถนนพระราม ๖

ราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

๔) <http://www.oie.go.th> (ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน)

๕) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๐๒ ๔๒๗๓

๖) ทางโทรสารหมายเลข ๐ ๒๖๔๔ ๗๑๓๖

๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อ ๓ ขั้นตอนการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน

กระบวนการงาน การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	รายละเอียดขั้นตอน	คนทำงาน / สล. / กอง	กล.	สล.	กรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ผศอ.	รปอ. ผศอ./คกก*/ปกอ./รวอ.	ผู้ร้องเรียน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ในการกำกับควบคุม กระบวนการ
๑	รับเรื่อง และกลั่นกรอง							<input type="radio"/>	แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ	
๒	วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน รวมถึงข้อเสนอแนะ									
๓	ผศอ.พิจารณา สั่งการ									
๔	รวบรวม ข้อมูล ข้อเท็จจริง								ข้อเท็จจริง สอดคล้องกับข้อร้องเรียน	
๕	วิเคราะห์สาเหตุ / ปัญหา เบื้องต้น									
๖	๖.๑ กรณีปัญหาที่ร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ สศอ. - ผศอ. พิจารณา สั่งการ - แจ้งผู้ร้องเรียน							<input type="radio"/>	ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ ผศอ. สั่งการในชั้นตอนที่ ๓	ผู้บริหารเห็นชอบ
๖.๒ กรณีที่เกี่ยวข้อง										
	- เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน(ถ้ามี)									
๗	พิจารณาเห็นชอบ แนวทางการแก้ปัญหา/ข้อร้องเรียน									
๘	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบความก้าวหน้า ของการแก้ไขข้อร้องเรียน (ในเบื้องต้น)							<input type="radio"/>	ภายใน ๑๕ วัน	
๙	ดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข									
๑๐	กำกับติดตาม รายงาน และประเมินผล									
๑๑	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ							<input type="radio"/>		แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ



สท.สศอ. รับที่.....

วันที่.....

เวลา.....

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน
สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

วันที่.....

๑. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว)..... นามสกุล.....

เลขบัตรประชาชน.....

ที่อยู่/ที่ทำงาน (ที่ติดต่อได้).....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

๒. เรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียด.....

๓. ท่านได้เคยแจ้งหรือรายงานเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ไปยังที่ใดบ้าง และมีผลตอบกลับมาอย่างไร

๔. เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาเอกสาร ภาพถ่าย ชื่อและรายละเอียดของพยาน

๕. ข้อเสนอแนะ.....

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ..... ผู้รับร้องเรียน

(.....)