	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 2/13

## 1. ชื่อกระบวนการ

การรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหา

**R** กระบวนการสร้างคุณค่า

**E** กระบวนการสนับสนุน

## 2. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหา ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

## 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ **R** ผู้ประกอบการ **R** ประชาชน **R** หน่วยงานภาครัฐ


**R** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **R** กระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **R** ประชาชน/ชุมชนในท้องถิ่น **R** ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

**R** หน่วยงานราชการอื่น


## 4. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหา ของเจ้าหน้าที่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ โดยครอบคลุมเรื่องร้องเรียนที่ กพร. ได้รับผ่านช่องทางระบบสารบรรณปกติของทางราชการ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ กพร. ในหมวดข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน หรือช่องทางรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ที่จัดให้มีขึ้น สำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อและรายละเอียดของผู้ร้องเรียน จะนับเป็นเรื่องร้องเรียนเฉพาะที่ อพร. สั่งการหรือเห็นชอบให้ดำเนินการตรวจสอบเท่านั้น โดยกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหา ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่อง การรับเรื่องร้องเรียน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสรุปผลการตรวจสอบ การดำเนินการแก้ไขปัญหา การตรวจติดตามผลการดำเนินการ การแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดเก็บข้อมูล

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 3/13

## 5. คำจำกัดความ

กพร.	หมายถึง	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
อพร.	หมายถึง	อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
รพร.	หมายถึง	รองอธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
สบก.	หมายถึง	สำนักบริหารกลาง
จรท.	หมายถึง	เจ้าพนักงานอุตสาหกรรมแร่ประจำท้องที่ หรือผู้ที่ อพร. มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าพนักงานอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
ผวจ.	หมายถึง	ผู้ว่าราชการจังหวัด
จนท.	หมายถึง	เจ้าหน้าที่
จนท. ที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ กพร. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการได้ร้องเรียน
จนท. ผู้รับผิดชอบ	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ กพร. ที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการได้ร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายถึง	หน่วยงานในสังกัด กพร. ที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับบริการได้ร้องเรียน
เรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของ กพร. ร้องเรียนต่อ กพร. ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพร. ว่า ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่การประกอบการ</li> <li>- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของ กพร. ว่า ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่องหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม</li> <li>- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ กพร. ว่า เจ้าหน้าที่ กพร. ปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาที่กำหนด รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและ/หรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ</li> </ul>

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 4/13

เรื่องร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอช่องทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ กพร.

การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การที่ กพร. ส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในพื้นที่ทำการตรวจสอบ หรือตรวจสอบจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ และจัดทำเป็นรายงานผลการตรวจสอบ เพื่อให้มีการสั่งการ


## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- อพร. หรือ รพร. : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- ผู้อำนวยการสำนัก : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
- จนท. ผู้รับผิดชอบ : ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
- จนท. ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

## 7. ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดภายใน และตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดภายใน	ค่าเป้าหมาย	ตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย
1. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว	- ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (ตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงมีการแจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไข)	95%	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา (ตามกฎหมาย/ข้อกำหนดของ กพร.)	80%
	- จำนวนช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	4 ช่องทาง	- ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	85%
2. ข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา	- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ	100%	- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้วไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิมในรอบ 1 ปีงบประมาณ	80%

หมายเหตุ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่นับใน 1 ปีงบประมาณ นับเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ กพร. ได้รับมา หรือ อพร. สั่งการหรือเห็นชอบให้ตรวจสอบ ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม ของแต่ละปีงบประมาณเท่านั้น

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 5/13

### คำอธิบายตัวชี้วัด

สูตรการคำนวณตัวชี้วัดภายใน

#### 1. ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

$$= \left( \frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แจ้งว่ามีการดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด} + \text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}} \right) \times 100$$

หมายเหตุ ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = 15 วันทำการ โดยปกติเริ่มนับแต่วันที่ กพร. รับเรื่องร้องเรียน จนถึงการแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีการดำเนินการแก้ไขปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีกระบวนการตรวจสอบเบื้องต้นว่ามีมูลความจริงหรือไม่ หรือหน่วยงานที่ได้รับเรื่องเห็นว่าไม่มีมูลแต่หน่วยงานส่วนกลางเห็นว่ามีมูล ให้เริ่มนับระยะเวลา 15 วัน ตั้งแต่วันที่ อพร. สั่งการให้ตรวจสอบ หรือเห็นว่ามีมูลแล้ว แต่กรณี

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
95%	75%	80%	85%	90%	95%

#### 2. จำนวนช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

พิจารณาจากจำนวนช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กพร. ที่ให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร้องเรียนได้


ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนน				
	1	2	3	4	5
4 ช่องทาง	0	1	2	3	4

#### 3. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ

$$= \left( \frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}} \right) \times 100$$

หมายเหตุ การสั่งการ มี 3 กรณี ได้แก่

- 1) กรณีที่การสั่งการเป็นอำนาจหน้าที่ของ กพร. การสั่งการ หมายถึง การที่ อพร. หรือเจ้าหน้าที่ของ กพร. สั่งการตามอำนาจหน้าที่หรือกฎหมาย ให้มีการดำเนินการ หรือละเว้นการดำเนินการ
- 2) กรณีที่การสั่งการเป็นการมอบหมายให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้ใช้อำนาจ การสั่งการ หมายถึง การที่ กพร. มีหนังสือเสนอความเห็นให้หน่วยงานนั้นสั่งการ

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 6/13

3) กรณีที่การสั่งการไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของ กพร. การสั่งการ หมายถึง การส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นไปดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
100%	80%	85%	90%	95%	100%

สูตรคำนวณตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ


1. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา

$$= (\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา} \div \text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}) \times 100$$

หมายเหตุ เรื่องร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา มี 3 กรณี ได้แก่

- 1) กรณีการร้องเรียนสถานประกอบการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพร. ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา หมายถึง สถานประกอบการที่ถูกร้องเรียนมีการแก้ไขข้อผิดพลาดหรือบกพร่องตามที่ถูกร้องเรียน ตามที่ระบุในกฎหมาย หรือตามที่ระบุในข้อกำหนดของ กพร. และมีการแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนทราบ
- 2) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของ กพร. ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา หมายถึง
  - กพร. ได้มีการแก้ไขข้อผิดพลาดหรือบกพร่อง หรือปรับปรุงการดำเนินงานที่ถูกร้องเรียนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม และมีการแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนทราบ หรือ
  - กพร. ได้พิสูจน์ทราบถึงการทำความผิดตามกฎหมาย กรณีเป็นการร้องเรียนการทำความผิดตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพร.
- 3) กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ กพร. ความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้นั้นได้มีการปรับปรุงแก้ไขการทำงานตามที่ถูกร้องเรียนให้ดีขึ้น หรือกรณีมีการกระทำผิดวินัย หรือไม่ปฏิบัติตามจรรยา ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายตามที่กำหนดไว้สำหรับกรณีนั้นๆ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
80%	60%	65%	70%	75%	80%

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 7/13

2. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ


พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดย กพร. เอง

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
85%	65	70	75	80	85

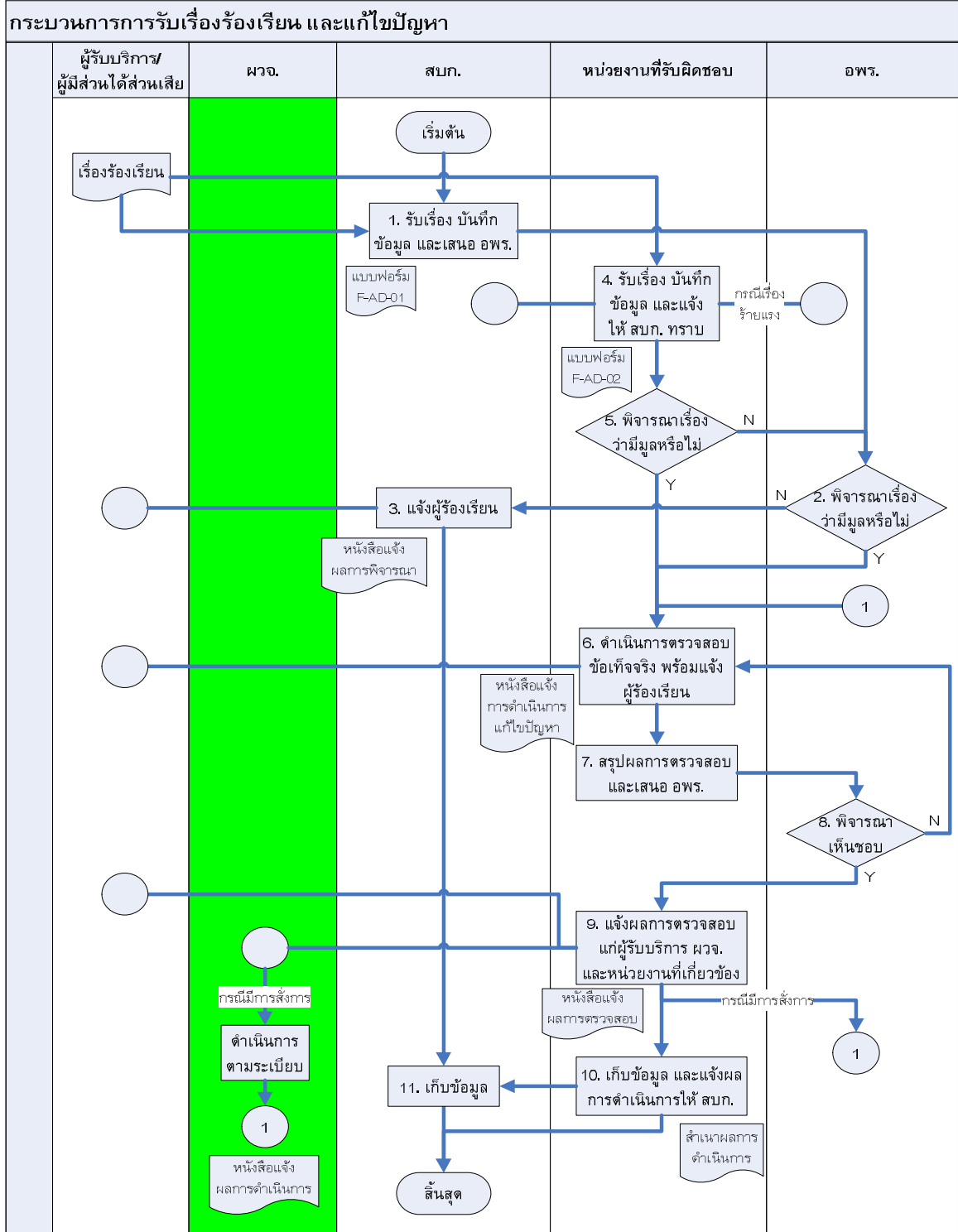
3. ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้ว ไม่กลับมาร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม  
= (จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการสั่งการแล้ว โดยไม่มีผู้ร้องเรียนกลับมาร้องเรียนซ้ำใน  
เรื่องเดิมในรอบ 1 ปีงบประมาณ ÷ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด) X 100

หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ กพร. วินิจฉัยแล้วว่า เรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนซ้ำ เป็น  
เรื่องที่ไม่มีความผิด จะไม่นำมานับเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนซ้ำ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
80%	60%	65%	70%	75%	80%

	<b>สำนักบริหารกลาง</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: DPIM-VP-007</b>	
		<b>การรับเรื่องร้องเรียน และ</b>		<b>แก้ไขครั้งที่ 00</b>
		<b>แก้ไขปัญหา</b>		<b>วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552</b>
				<b>หน้าที่: 8/13</b>


## 8. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work flow)



รวม 11 ขั้นตอน

หมายเหตุ  ขั้นตอนที่ไม่อยู่ในการควบคุมของกระบวนการ



	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 9/13

## 9. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

9.1 จนท. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ที่ สบก. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

- กรณีที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ยื่นเรื่องร้องเรียนที่ สบก. ให้ จนท. สบก. เสนอเรื่องต่อ อพร. เพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สบก. เพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดย จนท. กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สบก. จะบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้ในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนกลาง ของสำนักบริหารกลาง (F-CM-01) สำหรับใช้ในการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหา

- กรณีที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.4 ต่อไป

9.2 เมื่อ อพร. ได้รับรายงานเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนที่ 9.1 อพร. จะพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลหรือไม่

- กรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูล อพร. จะสั่งการให้ สบก. ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.3 ต่อไป

- กรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูล อพร. จะสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.6 ต่อไป

- กรณีที่เห็นว่าข้อมูลที่มีอยู่ยังไม่อาจวินิจฉัยได้ว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลหรือไม่ อพร. จะสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเพื่อเสนอความเห็น ว่า เรื่องร้องเรียนนั้นมีมูลหรือไม่ ซึ่งให้ใช้กระบวนการตามขั้นตอนที่ 9.5 โดยอนุโลม


9.3 กรณีที่ อพร. เห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล สบก. ดำเนินการโดย

- กรณีทราบชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สบก. จะทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาลงนาม โดย อพร. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการร้องเรียนที่ไม่ระบุตัวผู้ร้องเรียน สบก. จะประกาศผลการพิจารณาทาง website ของ กพร.

และดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.11 ต่อไป

9.4 กรณีที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรงที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ จนท. หน่วยงานที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเรื่องให้ จนท. ผู้รับผิดชอบ โดย จนท. ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 10/13

- บันทึกและจัดเก็บข้อมูลไว้ในแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนกลาง ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน (F-CM-02) สำหรับใช้ในการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหา

- แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนไปยัง สบก. เพื่อให้ สบก. จัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

- กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ ให้ จนท. ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานเรื่องให้ อพร. ทราบโดยทันที

9.5 จนท. ผู้รับผิดชอบ พิจารณาในเบื้องต้นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลความจริงหรือไม่ และดำเนินการดังนี้

- กรณีเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามขั้นตอนที่ 9.6

- กรณีเห็นว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริงให้ดำเนินการเสนอ อพร. เพื่อพิจารณาเรื่องว่ามีมูลหรือไม่ ตามขั้นตอนที่ 9.2

9.6 จนท. ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1) ก่อนเริ่มดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เสนอเรื่องเพื่อให้ อพร. หรือผู้อำนวยการสำนักที่รับผิดชอบแล้วแต่กรณี ให้มีหนังสือแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงของ กพร. ดังนี้

- กรณีทราบชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สบก. จะทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ


- กรณีเป็นการร้องเรียนที่ไม่ระบุตัวผู้ร้องเรียน สบก. จะประกาศทาง Website ของ กพร.

ทั้งนี้ การแจ้งผู้ร้องเรียนตามข้อนี้ ให้ดำเนินการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ กพร. ได้รับเรื่องกรณีเรื่องร้องเรียนปกติ หรือวันที่ อพร. สั่งการให้ตรวจสอบ กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือวันที่วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูล กรณีที่มีการตรวจสอบเพื่อชี้มูลในเบื้องต้นก่อนแล้วแต่กรณี

2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงตามการร้องเรียน

- กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ ให้ จนท. ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยทันที และหากต้องลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องดำเนินการภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือพบข้อร้องเรียนนั้น

- กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ จนท. ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 7 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือพบข้อร้องเรียนนั้น และหากต้องลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องดำเนินการภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือพบข้อร้องเรียนนั้น

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 11/13

### 3) การสั่งการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ที่มีการร้องเรียน

- กรณีที่ จนท. ผู้รับผิดชอบที่ลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง มีอำนาจตามกฎหมายในการสั่งการ ให้ จนท. ผู้รับผิดชอบ สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข พร้อมบันทึกการสั่งการใน **แบบรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง (F-CM-03)** โดยต้องระบุระยะเวลาดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้แทนลงนามรับทราบผลการตรวจสอบและการสั่งการ รวมทั้งจัดทำแผนติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขของผู้ถูกร้องเรียน ตามระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ในคำสั่งการ

- กรณีที่ จนท. ผู้รับผิดชอบที่ลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการสั่งการ ให้แจ้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้มีอำนาจในพื้นที่ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

9.7 จนท. ผู้รับผิดชอบ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอ อพร. โดยเนื้อหาของรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรประกอบด้วย

1) ที่มาของเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นการสรุปความเป็นมาของเรื่องตั้งแต่ กพร. ได้รับเรื่องร้องเรียนจนถึงการดำเนินการตรวจสอบ

2) ข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นการสรุปข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบ โดยอาจแยกเป็นข้อเท็จจริงที่ได้จากผู้ร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่ได้จากผู้ถูกร้องเรียน ข้อเท็จจริงที่ได้จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และข้อเท็จจริงจากการตรวจสอบพื้นที่

3) การดำเนินการในพื้นที่ (กรณีมีการตรวจสอบในพื้นที่) ซึ่งเป็นการสรุปการดำเนินการ/คำสั่ง/การให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในพื้นที่


4) ความเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นการสรุปความเห็นจากผลการตรวจสอบว่า เรื่องร้องเรียนเป็นจริงหรือไม่ พร้อมข้อเสนอแนะให้ กพร. ดำเนินการต่อไป หากมีการสั่งการในพื้นที่ให้รายงานแผนติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขของผู้ถูกร้องเรียนด้วย

กรณีที่มีเอกสาร หลักฐาน หรือรูปภาพประกอบ ให้แนบมาพร้อมกับรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงด้วย

### 9.8 อพร. พิจารณาข้อมูลในรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- กรณีไม่เห็นชอบกับรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเห็นว่า การตรวจสอบข้อเท็จจริงยังไม่ครบถ้วน หรือไม่เห็นด้วยกับความเห็น/ข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบ อพร. จะสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.6 หรือ 9.7 ใหม่แล้วแต่กรณี

- กรณีเห็นชอบกับรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง อพร. จะสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.9 ต่อไป

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 12/13

### 9.9 จนท. ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการดังนี้

#### 1) ทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงลงนามโดย อพร. แจ้งไปยัง

- ผู้ร้องเรียน

- ผวจ. หรือ จรท. ในพื้นที่ที่มีการร้องเรียน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และเมื่อ ผวจ. หรือ จรท. ได้รับหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ผวจ. หรือ จรท. จะพิจารณาและดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ โดยกรณีที่ต้องมีการสั่งการต่อผู้ถูกร้องเรียน ก็จะพิจารณาสั่งการหรือแจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไขตามกฎหมาย และ ผวจ. หรือ จรท. ก็จะแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวให้ กพร. ทราบ

#### 2) การดำเนินการตามผลการตรวจสอบ แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

(1) ผลการตรวจสอบเป็นกรณีที่มีการสั่งการแก้ไขปัญหา หรือเสนอให้หน่วยงานอื่นมีการสั่งการ ต้องมีการติดตามผลการสั่งการ เพื่อวัดความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา ดังนี้

- เมื่อ กพร. มีการสั่งการให้แก้ไขปัญหา หรือ กพร. รับทราบผลการสั่งการของ ผวจ. หรือ จรท. ในกรณีที่การสั่งการไม่ใช่อำนาจ กพร. ก็จะแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผนการติดตามตรวจสอบการสั่งการ หรือวางแผนการติดตามตรวจสอบการสั่งการ ทั้งนี้ โดยดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อตรวจสอบผลของการสั่งการอีกครั้งตามขั้นตอนที่ 9.6


(2) ผลการตรวจสอบ เป็นกรณีที่ไม่ต้องมีการสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้มีการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.10

#### 3) การดำเนินการตามผลการติดตามการสั่งการ

- กรณี ผลการติดตามปรากฏว่า ข้อร้องเรียน ถูกแก้ไขจนประสบความสำเร็จ ตามมาตรฐานที่ตัวชี้วัดของกระบวนการกำหนด ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.10

- กรณี ผลการติดตามปรากฏว่า การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ยังอยู่ในวิสัยที่อำนาจหน้าที่ของ กพร. จะดำเนินการแก้ไขได้ต่อไป หน่วยงานที่รับผิดชอบจะสั่งการและติดตามการแก้ไขปัญหาต่อไป ตามขั้นตอนที่ 9.6 และดำเนินการไปจนกว่าข้อร้องเรียนจะถูกแก้ไขจนสำเร็จตามมาตรฐานที่ตัวชี้วัดกระบวนการกำหนด จึงจะดำเนินการตามข้อ 9.10

- กรณี ผลการติดตามปรากฏว่า การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เกินกว่าอำนาจหน้าที่ของ กพร. เพียงหน่วยงานเดียวที่จะแก้ไขได้ ให้มีการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาใหม่ โดยถือว่ากระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของ กพร. สิ้นสุด และเริ่มเข้าสู่กระบวนการแก้ไขระหว่างหน่วยงาน ซึ่งเป็นกระบวนการใหม่ สำหรับในส่วนของกระบวนการนี้ ให้ จนท. ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.10

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-007
		การรับเรื่องร้องเรียน และ แก้ไขปัญหา	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 20 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 13/13

9.10 จนท. ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานที่รับผิดชอบ จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ขั้นตอนที่ 9.1 ถึง 9.9 พร้อมสำเนาให้ สบก. จัดเก็บไว้เป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ 1 ชุด

9.11 จนท. สบก. จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

## 10. เอกสารอ้างอิง

10.1 รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกลุ่มภารกิจด้านกำกับตรวจสอบกระบวนการผลิต

10.2 รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

## 11. แบบฟอร์มที่ใช้

11.1 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนกลาง ของสำนักบริหารกลาง (F-CM-01)

11.2 แบบฟอร์มบันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน (F-CM-02)

11.3 **แบบรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง (F-CM-03)**

## 12. การควบคุมเอกสาร

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
1. แบบบันทึกการจัดการเรื่องร้องเรียน	นักจัดการงานทั่วไป	ห้องกลุ่มเผยแพร่และ อำนาจการ สบก.	10 ปี	เรียงตามวันที่
2. เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หัวหน้าฝ่ายบริหาร ทั่วไปของ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ห้องของฝ่ายบริหาร ทั่วไป ของหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในการ จัดการข้อร้องเรียน	10 ปี	เรียงตามวันที่