



คู่มือมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

โทร ๐ ๒๒๐๒ ๓๕๕๕

[www.dpim.go.th](http://www.dpim.go.th)

# คู่มือมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.)

## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพร. ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานในสังกัด กพร. รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการประกอบการอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐานของ กพร. ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์การธรรมาภิบาล

## ๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการประกอบการอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

## ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบการอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน ในสังกัด กพร. ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านทางช่องทางต่าง ๆ

๓.๒ การประกอบการอุตสาหกรรมเหมืองแร่และอุตสาหกรรมพื้นฐาน หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับแร่

๓.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๓.๔ การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบแนะนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน กรณีเรื่องร้ายแรงภายใน ๗ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อหรือที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือนดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๓.๕ การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

## ๔. ช่องทางการร้องเรียน

๔.๑ เว็บไซต์ [www.dpim.go.th](http://www.dpim.go.th) หัวข้อ สอบถามข้อมูล/เรื่องร้องเรียน

๔.๒ ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล

๔.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)

๔.๔ ติดต่อด้วยตัวเอง

๔.๕ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๕๕๕

๔.๖ โทรสาร ๐๒๖๔๔ ๘๗๔๖

๔.๗ หน่วยงานส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

## ๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

### ๕.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่

- (๑) เว็บไซต์ [www.dpim.go.th](http://www.dpim.go.th) หัวข้อ สอบถามข้อมูล/เรื่องร้องเรียน
- (๒) ศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล
- (๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/เอกสาร)
- (๔) ติดต่อด้วยตัวเอง
- (๕) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๒๕๕๕
- (๖) โทรสาร ๐ ๒๖๔๔ ๘๗๔๖
- (๗) หน่วยงานส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

หมายเหตุ

๑. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ E-mail หรือหมายเลขโทรศัพท์หรือมือถือ เพื่อติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ
๒. กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งที่อยู่ให้ตอบกลับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งตอบผู้ร้องเรียนโดยตรง
๓. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ให้ตอบกลับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสรุปเรื่องส่งให้กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สำนักงานเลขาธิการกรม (สล.) จากนั้นกลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สล. จะประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อดำเนินการเผยแพร่ทางหน้าเว็บไซต์ กพร. ที่ [www.dpim.go.th](http://www.dpim.go.th) หัวข้อ ตอบเรื่องร้องเรียน

๕.๒ ฝ่ายบริหารทั่วไป สล. รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับ เสนอเลขานุการกรมและเสนออธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (อพร.) เพื่อพิจารณาและสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

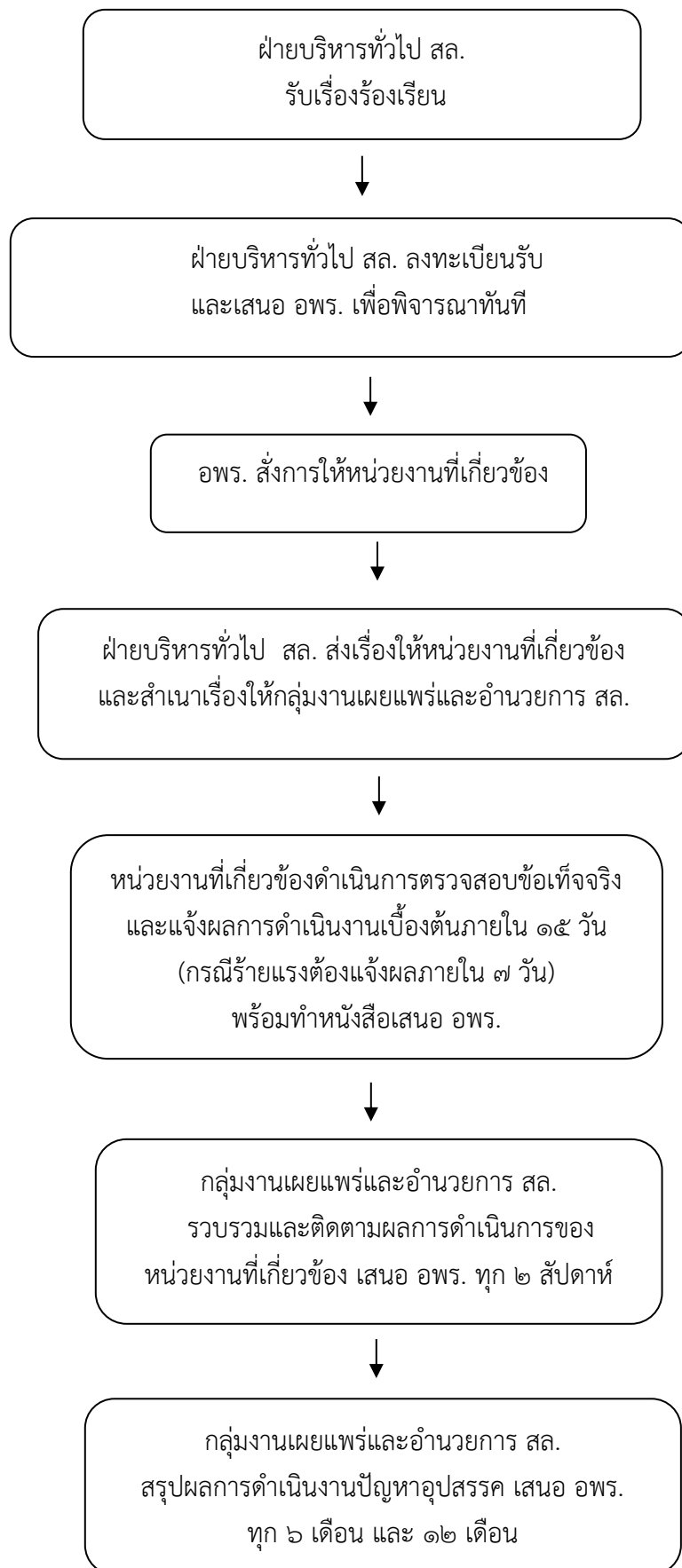
๕.๓ ฝ่ายบริหารทั่วไป สล. จัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบและสำเนาเรื่องให้กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สล. เพื่อติดตามและสรุปรวบรวมส่งกระทรวงอุตสาหกรรม ภายในวันที่ ๕ ของเดือน

๕.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีเรื่องร้ายแรง รายงานผลภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และกรณีทั่วไปรายงานผลภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และทำหนังสือเสนอ อพร. เพื่อแจ้งผลการตรวจสอบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาเรื่องให้กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สล.

๕.๕ กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สล. รวบรวมและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอ อพร. อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกสองสัปดาห์จนได้ข้อยุติ

๕.๖ กลุ่มงานเผยแพร่และอำนาจการ สล. สรุปรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นำเสนอ อพร. ในภาพรวมทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

## กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและกำกับติดตาม



แบบฟอร์ม  
สรุปข้อมูลการร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

- เว็บไซต์ [www.dpim.go.th](http://www.dpim.go.th) > [call.dpim.go.th](http://call.dpim.go.th)
- จดหมาย
- โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๐๒ ๓๕๕๕
- อื่นๆ .....

ส่วนที่ ๒ วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่..... เวลา .....

ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง .....

ผู้ร้องเรียน  เปิดเผย  ไม่เปิดเผย

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....เพศ.....อายุ.....

ที่อยู่.....

อีเมล.....เบอร์โทรศัพท์.....

วันที่ร้องเรียน .....

ส่วนที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๕ การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....