



**ระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๗**

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการร้องเรียน และการตรวจสอบข้อเท็จจริง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๑๒ ผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการร้องเรียน และการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๓ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้มีสิทธิร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของ กนอ.

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้มีสิทธิร้องเรียนที่ได้เสนอคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ได้รับมอบหมายจากผู้มีสิทธิร้องเรียนให้ร้องเรียนแทนด้วย

“คำร้องเรียน” หมายความว่า การร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“ส่วนงานรับคำร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนงานที่มีหน้าที่รับคำร้องเรียนเพื่อส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับงานที่ถูกร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุชื่อส่วนงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในคำร้องเรียนหรือไม่

## หมวด ๑

## การร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียน

## ส่วนที่ ๑

## การร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้ประสงค์จะร้องเรียนให้ร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ร้องเรียนเป็นหนังสือ
- (๒) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจา
- (๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- (๔) ร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การร้องเรียนเป็นหนังสือตามวรรคหนึ่ง (๑) ผู้ร้องเรียนอาจนำมายื่นต่อเจ้าหน้าที่หรือส่งทางไปรษณีย์ถึงส่วนงานรับคำร้องเรียนก็ได้

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้ จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้

- (๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้
- (๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง
- (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้ว่าการเห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นนั้นด้วย

ข้อ ๗ กรณีการร้องเรียนให้ร้องเรียนได้สำหรับเหตุเดือดร้อนหรือเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนเองเท่านั้น จะร้องเรียนสำหรับผู้อื่นไม่ได้ เว้นแต่กรณีการมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนตามข้อ ๖

ข้อ ๘ คำร้องเรียนเป็นหนังสือให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ หรือที่ทำงาน และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อของผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนแทนตามข้อ ๖
- (๖) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดของคำร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข หากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไข และแจ้งให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนเสนอเรื่องต่อส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามข้อ ๒๑ ต่อไป

ข้อ ๙ การร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทำได้โดยวิธีการ ดังต่อไปนี้

- (๑) เสนอคำร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ([www.ieat.go.th](http://www.ieat.go.th)) ของ กนอ.
- (๒) เสนอคำร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ([investment.1@ieat.mail.go.th](mailto:investment.1@ieat.mail.go.th))
- (๓) วิธีการอื่นที่ผู้ว่าราชการกำหนด

ข้อ ๑๐ การร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำคำร้องเรียนตามแบบที่ กนอ. กำหนดโดยระบุ

- (๑) ชื่อ ที่อยู่ หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์สำหรับการติดต่อของผู้ร้องเรียน
- (๒) เหตุแห่งการร้องเรียน
- (๓) วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address)

ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนตรวจสอบรายละเอียดของคำร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง หากมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขหากผู้ร้องเรียนไม่แก้ไข และแจ้งให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนเสนอเรื่องต่อส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามข้อ ๒๑ ต่อไป

ข้อ ๑๑ การร้องเรียนด้วยวาจาหรือการร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนสอบถามและบันทึกรายละเอียดไว้ตามข้อ ๘

ข้อ ๑๒ การร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือการร้องเรียนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนมาแสดงตน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนภายในกำหนด ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และเมื่อผู้ร้องเรียนได้มาแสดงตนแล้วให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ยอมลงลายมือชื่อหรือไม่มาแสดงตนหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้หมายเหตุไว้ในบันทึกรับเรื่องร้องเรียน แล้วให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนเสนอเรื่องต่อส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามข้อ ๒๑ ต่อไป

ข้อ ๑๓ การร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจาหรือทางโทรศัพท์ต้องเป็นกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วนหรือเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ในกรณีที่ส่วนงานรับคำร้องเรียนเห็นว่า การร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจาหรือทางโทรศัพท์ไม่เป็นไปตามวรรคหนึ่ง ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและให้ดำเนินการร้องเรียนเป็นหนังสือตามข้อ ๘

ข้อ ๑๔ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคล ให้ผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจเป็นผู้ลงนามในคำร้องเรียน และให้แนบหนังสือรับรองของนายทะเบียนซึ่งแสดงรายชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทน นิติบุคคลนั้นมาพร้อมคำร้องเรียนด้วย

## ส่วนที่ ๒

### การรับเรื่องร้องเรียน

---

ข้อ ๑๕ ให้ส่วนงานดังต่อไปนี้เป็นส่วนงานรับคำร้องเรียน

- (๑) กองประชาสัมพันธ์
- (๒) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง
- (๓) สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด
- (๔) ฝ่ายบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ๑
- (๕) ฝ่ายบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ๒
- (๖) ฝ่ายสื่อสารองค์กรและชุมชนสัมพันธ์
- (๗) ส่วนงานอื่นที่มีขอบเขตหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ส่วนงานรับคำร้องเรียนพบว่าเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นอยู่นอกเขตพื้นที่หรือไม่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ส่วนงานรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๖ กรณีกองประชาสัมพันธ์เมื่อได้รับคำร้องเรียนแล้วให้ส่งคำร้องเรียนนั้นให้แก่ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาจัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นของรัฐหรือสื่อสารมวลชนให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อกองประชาสัมพันธ์ได้รับแจ้งจากหน่วยงานอื่นของรัฐหรือสื่อสารมวลชนในเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้กองประชาสัมพันธ์มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนนั้นส่งให้แก่ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาจัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(๒) หากไม่มีการแจ้งตาม (๑) ให้กองประชาสัมพันธ์มีหน้าที่รวบรวมเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นของรัฐหรือสื่อสารมวลชน แล้วส่งให้แก่ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาจัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๑๗ ให้ส่วนงานดังต่อไปนี้เป็นส่วนงานรับผิดชอบ

- (๑) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่งสำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๒) สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุดสำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๓) ฝ่ายบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ๑ สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๔) ฝ่ายบริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ๒ สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๕) ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๘ ในกรณีคำร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญหรือซับซ้อนหรือเป็นการร้องเรียนต่อองค์กรภายนอกซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กนอ. ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียน หรือส่วนงานที่รับผิดชอบเสนอคำร้องเรียนนั้นต่อรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่เพื่อส่งให้กองประชาสัมพันธ์พิจารณาจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียนหรือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๑๙ คำร้องเรียนใดมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น และสรุปข้อเท็จจริง แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

(๑) หากมีเบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ส่วนงานที่รับผิดชอบตรวจสอบรายละเอียดแห่งการกระทำและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมตามระเบียบนี้ต่อไป

(๒) หากไม่มีเบาะแสหรือข้อมูลเพียงพอให้นำเรื่องเสนอรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๒๐ ห้ามมิให้รับคำร้องเรียนดังต่อไปนี้ไว้พิจารณา

(๑) ผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้มีสิทธิร้องเรียนหรือมิใช่ผู้มีสิทธิร้องเรียนแทนตามระเบียบนี้

(๒) เป็นเรื่องที่ได้เคยมีการร้องเรียนและได้มีการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

(๓) เป็นกรณีตามข้อ ๒๑ วรรคสอง

## หมวด ๒

### การจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒๑ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน หากคำร้องเรียนนั้นถูกต้องตามระเบียบนี้ให้รับไว้พิจารณาและดำเนินการต่อไปโดยให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียน

ในกรณีที่คำร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ไม่ถูกต้องตามระเบียบนี้หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไข หรือให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบทำความเข้าใจเสนอรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๒๒ ในการพิจารณาและการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุแห่งการร้องเรียนเพื่อแก้ไขเหตุแห่งการร้องเรียน โดยอาจแสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานบุคคล พยานเอกสารหรือพยานหลักฐานอื่นนอกเหนือจากพยานหลักฐานของผู้ร้องเรียนที่ปรากฏในคำร้องเรียนก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อจะได้พิจารณาและจัดการเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่เหมาะสมต่อไป

ข้อ ๒๓ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับคำร้องเรียน แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายเวลาต่อผู้ว่าการได้อีกไม่เกิน ๑๕ วัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

ข้อ ๒๔ กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบได้พิจารณาคำร้องเรียนแล้วเห็นว่าคำร้องเรียนนั้นไม่มีมูลที่จะร้องเรียน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบมีอำนาจที่จะไม่รับคำร้องเรียนดังกล่าวได้และให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว พร้อมทั้งแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาคำร้องเรียนด้วย

กรณีตามวรรคหนึ่ง ผู้ร้องเรียนอาจขอนำเรื่องร้องเรียนขึ้นพิจารณาใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงใหม่หรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในเรื่องร้องเรียนเดิมจากการพิจารณาในครั้งก่อน ทั้งนี้ให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนงานที่รับผิดชอบได้พิจารณาคำร้องเรียนแล้วเสร็จ

ข้อ ๒๕ เมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้พิจารณาและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือหรือรูปแบบอื่นที่เหมาะสมกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ให้ส่วนงานรับคำร้องเรียนเพื่อส่งให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือส่วนงานที่รับผิดชอบจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงก็ได้ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๒๖ เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการพิจารณาคำร้องเรียนแล้ว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อส่วนงานที่รับผิดชอบภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง โดยให้ส่วนงานที่รับผิดชอบส่งเรื่องอุทธรณ์นั้นต่อผู้ว่าการเพื่อพิจารณาโดยเร็วต่อไป

การพิจารณาอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าการจะแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นเรื่องอุทธรณ์นั้น

ข้อ ๒๗ ในการพิจารณาอุทธรณ์ตามข้อ ๒๖ วรรคสอง คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจขอให้ส่วนงานที่รับผิดชอบหรือให้ผู้ร้องเรียนมาชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพยานหลักฐานที่ใช้ในชั้นการพิจารณาของส่วนงานที่รับผิดชอบหรือพยานหลักฐานอื่นที่ต้องการให้นำมาแสดงเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

ข้อ ๒๘ การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นซึ่งอาจทำให้การพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวก็ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน และให้บันทึกเหตุจำเป็นนั้นให้ปรากฏไว้ด้วย

ข้อ ๒๙ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้พิจารณาอุทธรณ์ประการใดแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามนั้นและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

คำวินิจฉัยเรื่องอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

### หมวด ๓

#### การกำหนดมาตรการ การติดตาม และรายงานเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓๐ กรณีที่มีการร้องเรียนในเรื่องเดียวกันตั้งแต่ ๓ ครั้งขึ้นไปภายในรอบระยะเวลา ๖ เดือน ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้กองประชาสัมพันธ์รายงานรองผู้ว่าการในสายงานที่รับผิดชอบตามลำดับการบังคับบัญชา เพื่อสั่งการให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณากำหนดมาตรการหรือแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

(๒) ให้ส่วนงานตามข้อ ๑๗ พิจารณากำหนดมาตรการหรือแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่รับผิดชอบ

ให้ส่วนงานตามข้อ ๑๗ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต่อรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่ทราบและแจ้งกองประชาสัมพันธ์ เพื่อรวบรวมสรุปเป็นรายงานเชิงวิเคราะห์ภายในรอบระยะเวลา ๖ เดือนถัดไปด้วย

ข้อ ๓๑ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการแจ้งผลการพิจารณาคำร้องเรียนภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๒๕ ให้กองประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน และฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม แล้วแต่กรณี ติดตามการพิจารณาคำร้องเรียนของส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องที่ร้องเรียนที่อาจสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์ของ กนอ. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งตอบส่วนงานที่ติดตามเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่งภายใน ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ส่วนงานที่รับผิดชอบได้รับหนังสือติดตาม

(๒) กรณีเรื่องที่ร้องเรียนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเชิงวิเคราะห์โดยละเอียดให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งตอบส่วนงานที่ติดตามเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ส่วนงานที่รับผิดชอบได้รับหนังสือติดตาม

ข้อ ๓๒ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาคำร้องเรียนเสนอต่อรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่ และส่งให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรและชุมชนสัมพันธ์ภายในวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน เพื่อดำเนินการรวบรวมนำส่งกระทรวงอุตสาหกรรมพร้อมสำเนาแจ้งให้กองประชาสัมพันธ์ทราบด้วย

ข้อ ๓๓ ให้กองประชาสัมพันธ์มีหน้าที่รวบรวมและสรุปคำร้องเรียนเพื่อรายงาน ดังต่อไปนี้

(๑) ให้รายงานคำร้องเรียนเป็นรายไตรมาสต่อผู้ว่าการและผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการตรวจตรวจสอบ กนอ. เพื่อทราบหรือพิจารณา แล้วแต่กรณี

(๒) ให้รายงานคำร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน และในรอบ ๑ ปี ต่อผู้ว่าการ ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการตรวจตรวจสอบ กนอ. และคณะกรรมการ กนอ. เพื่อทราบหรือพิจารณา แล้วแต่กรณี โดยจัดทำเป็นรายงานการวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายวีรพงศ์ ไชยเพิ่ม)

ผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย