

ข้อ ๐๘

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

S4.2 กระบวนการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)

ครั้งที่แก้ไข: 1

วันที่แก้ไข: 18 มี.ค. 2568

หน้าที่: 1/4

S4.2 กระบวนการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงาน : ฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)

ตัวชี้วัดของกระบวนการ :

- 1) ตรวจสอบ วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทำความเห็นเสนอ ผอ.สสว. ภายใน 7 วันทำการ
- 2) ดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามข้อสั่งการของ ผอ.สสว. ครบถ้วน ร้อยละ 100

การอนุมัติเอกสาร

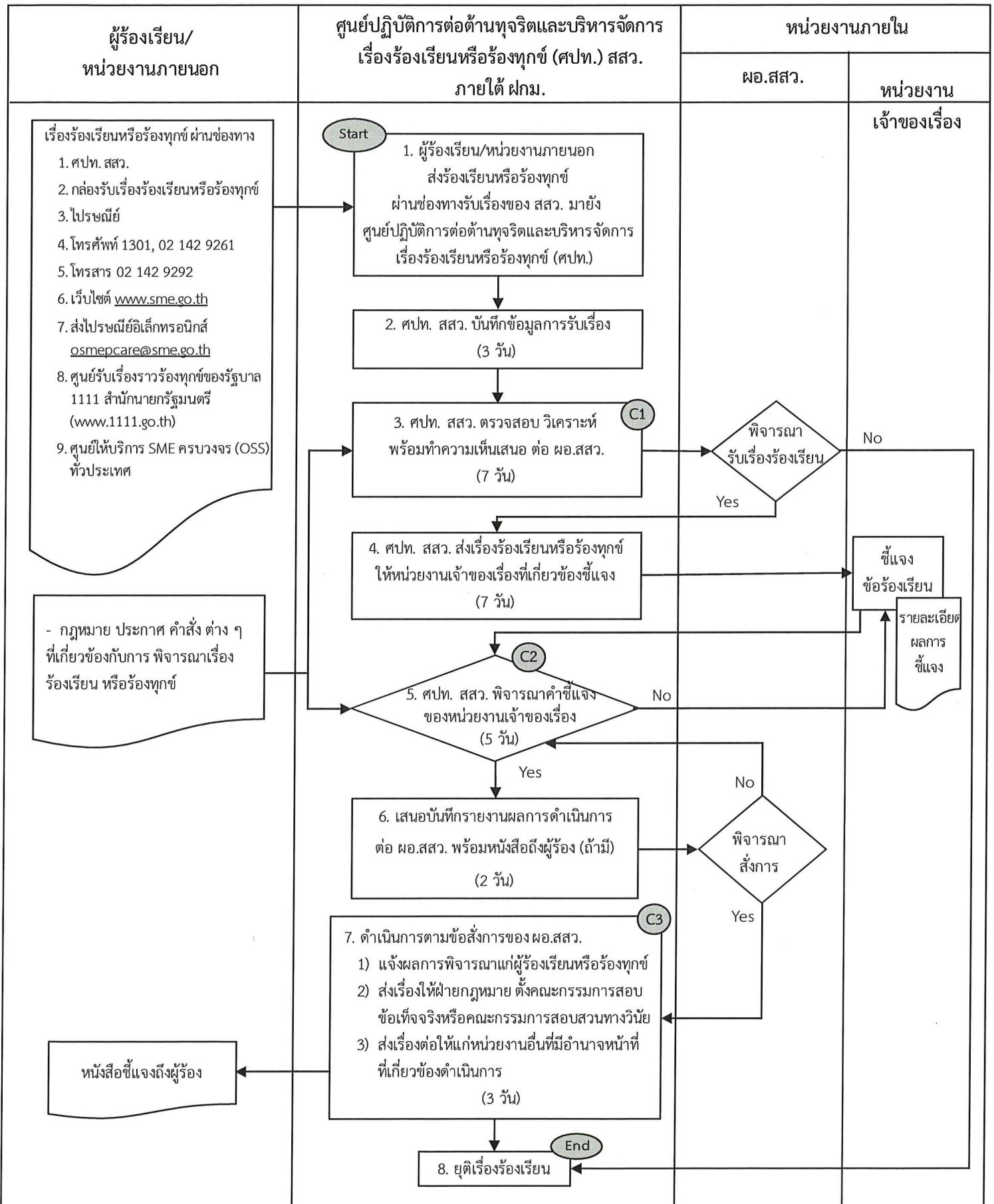
	ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
ลงนาม	 (นางสาวกัญญาพัชร เวชชุศักดิ์ชัย)	 (นายเที่ยงธรรม พลโลก)	 (นายเที่ยงธรรม พลโลก)
ตำแหน่ง	นิติกร 4	ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย	ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข
1.	18 มีนาคม 2568	ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง / บังคับใช้ ที่ใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

S4.2 กระบวนการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงาน : ฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)

ครั้งที่แก้ไข : 1

วันที่แก้ไข : 18 มี.ค. 2568

หน้าที่ : 3/4

S4.2 กระบวนการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงาน : ฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)

จุดควบคุม (Control Point)	กิจกรรมควบคุม (Control Activity)	รายละเอียด
C1	ศปท. สสว. ตรวจสอบ วิเคราะห์ พร้อมทำ ความเห็นเสนอ ต่อ ผอ.สสว.	ศปท. ดำเนินการ ตรวจสอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการ ภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน
C2	ศปท. สสว. พิจารณาคำชี้แจงของหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง	ศปท. สสว. ดำเนินการพิจารณาคำชี้แจง ของหน่วยงานเจ้าของ เรื่อง ตามกฎหมายประกาศ คำสั่ง ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ประกาศ
C3	ดำเนินการตามข้อสั่งการของ ผอ.สสว. 1) แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนหรือร้อง ทุกข์ 2) ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมาย ตั้งคณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัย 3) ส่งเรื่องต่อให้แก่หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจ หน้าที่ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	ศปท. สสว. ดำเนินการตามข้อสั่งการของ ผอ.สสว. โดยตอบสนอง ต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามข้อสั่งการของ ผอ.สสว. ครบถ้วน ร้อยละ 100

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง / บังคับใช้

- ระเบียบสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2566
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2558 เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 8 เมษายน 2562 เรื่อง มาตรการป้องกันการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2566 เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 13 มิถุนายน 2566 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 20 มีนาคม 2567 เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 12 เมษายน 2567 เรื่อง มาตรการป้องกันการเรียกรับหรือรับสินบน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)

ครั้งที่แก้ไข : 1

วันที่แก้ไข : 18 มี.ค. 2568

หน้าที่ : 4/4

S4.2 กระบวนการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงาน : ฝ่ายกฎหมาย (ฝกม.)

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง / บังคับใช้ (ต่อ)

8. ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลงวันที่ 3 กันยายน 2567 เรื่อง เปลี่ยนแปลงสถานที่ติดต่อและเบอร์โทรศัพท์กรณีร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.)
9. คำสั่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ 539/2565 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2565 เรื่อง จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.) และคำสั่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ 78/2566 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2566 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งสำนักงานฯ ที่ 539/2565
10. คำสั่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ 390/2567 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2567 เรื่อง มอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน