

" กนอ. โปร่งใส ไร้ทุจริต เจอเรื่องผิด ๆ สะกิดบอกเราหน่อย "

1) 3ป. ป้องกันทุจริต ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน และเป็นหูเป็นตา

2) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามและรายงานผล

I-EA-T ANTI CORRUPTION

3ป. ป้องกันทุจริต

ปลุกจิตสำนึก
สร้างความตระหนักในการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

ป้องกัน
ดำเนินงานตามนโยบายการป้องกันทุจริตฯ และนโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัล ฤกษ์นิตจากการปฏิบัติหน้าที่ (No Gift Policy)

เป็นหูเป็นตา
สอดส่องดูแล เป็นหูเป็นตา เมื่อพบเห็นการทุจริต ให้แจ้งเบาะแสผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทันที

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- ร้องเรียนผ่าน Website กนอ. : www.ieat.go.th
- E-mail : complaint@ieat.go.th
- Facebook กนอ. : IndustrialEstateAuthorityOfThailand
- Call Center : 02 253 0561 / 02 270 2700
- ยื่นหนังสือโดยตรง : กนอ. (สำนักงานใหญ่) / ภูมิภาคฯ ทั่วประเทศ

SAY NO TO CORRUPTION

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

6 ช่องทางร้องเรียน

- ยื่นหนังสือ สัมภาษณ์ กนอ. สำนักงานใหญ่ หรือ สำนักงานภูมิภาค ทั่วประเทศ
- ผ่านเว็บไซต์ www.ieat.go.th จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ complaint@ieat.go.th
- Facebook Fan Page กนอ.
- โทรศัพท์ กนอ. สำนักงานใหญ่ 02 253 0561 หรือ สำนักงานภูมิภาค ทั่วประเทศ
- Line Application กลุ่มผู้ประกอบการ
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล 1111

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจำแนกออกเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

- 1 กระบวนการรับข้อร้องเรียน**
ผู้ร้องเรียน ยื่นเรื่องผ่าน ช่องทางต่างๆ → หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สาขางานปฏิบัติการ และกองลูกจ้างสัมพันธ์ → กรณีเรื่องร้องเรียนที่ "มี" หน่วยงานทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน → ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีเรื่องร้องเรียนที่ "ไม่มี" หน่วยงานทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน → ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
- 2 กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียน**
Input: หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง หากสาเหตุการเกิดปัญหา → Process: หาแนวทางแก้ไข - ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน - แจ้งผลการจัดการแก่ผู้ร้องเรียน → Output: ผลการติดตาม/ประเมินผลการติดตามข้อร้องเรียน → รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน - ผู้บังคับบัญชาทราบ - กองลูกจ้างสัมพันธ์ - รวบรวมผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
เมื่อหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 3 กระบวนการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน**
หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน → ผู้บังคับบัญชาทราบ → สรุปรวบรวมรายงานและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผู้ว่าฯฯ และผู้บริหารระดับสูง ทุกเดือน - ผู้ว่าฯฯฯ และฝ่ายตรวจสอบภายใน รายไตรมาส - คณะกรรมการ กนอ. ราย 6 เดือน
กองลูกจ้างสัมพันธ์ รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling Procedures)