



ประกาศสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

.....

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรีจึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรีกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือกรณีพบการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง หรือจะได้นับเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่เป็นเรื่องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือจะได้นับเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้มีการส่งเรื่องเรียนนั้นต่อมายังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี และให้รวมหมายรวมถึงจ้างกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานด้วย

ข้อ ๒ กำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	วิธีการร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่จุดบริการรับเรื่องร้องเรียนอาคารอำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี ๑๕๐ ตำบลป่าตาล อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
๒	ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียน “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน” ดังนี้ ➢ เบ็ดหน้าเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี https://www.dsd.go.th/Lopburi ➢ เลือกแถบหัวข้อ “เรื่องเรียน/ร้องทุกข์” ➢ เลือกหัวข้อย่อย “การให้บริการ”

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๓	ทางเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “กล่องข้อความ” ดังนี้ ➢ เปิดหน้าเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี ➢ เลือกกล่องข้อความ
๔	ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปยังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานลพบุรี ๑๕๐ ตำบลป่าตาล อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๐๐๐
๕	ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ saraban-li@dsd.go.th
๖	ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	สามารถร้องเรียนได้ที่ ➢ หมายเลข ๐ ๓๖๔๒ ๖๙๔๗ - ๘ ➢ สายด่วน ๑๕๐๖ กด ๔ ในวันและเวลาราชการ
๗.	บัญชีไลน์ทางการ (Line OA)	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “Line” ดังนี้ ➢ เปิดแอปไลน์ ➢ เลือก Line Add friend ➢ ค้นหาเพื่อน Line ID: @839pfien

ข้อ ๓ การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการร้องเรียน อย่างน้อยได้แก่ชื่อ – สกุลของผู้ร้อง ที่อยู่/ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

ข้อ ๔ ในกรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือไม่มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้องเรียน จะยุติเรื่อง แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อ ๕ กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจสอบเรื่องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด	งานบริหารทั่วไป	๑ วันทำการ
งานบริหารทั่วไป ๑.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปหากพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ให้ดำเนินการดังนี้ ๑) แจ้งผู้ร้องให้ทราบ ๒) จัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการจัดการเรื่องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๓) รายงานผลให้ กองเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ทราบ			

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	(๑) กรณียุติเรื่องบนเวทีเรื่องลงในระบบ	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๑ วันทำการ
	(๒) กรณีไม่ยุติเรื่องกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ส่งเรื่องให้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอุบลราชธานีดำเนินการเรื่องร้องเรียนอีกครั้ง พร้อมรายงานผลให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทราบเพื่อบนเวทีเรื่องลงในระบบ		
	๑.๒ กรณีเป็นร้องเรียนทั่วไป และมีได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน แจ้งผู้ร้องให้ทราบและส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ๑.๓ กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องทราบและส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังกองบริหารทรัพยากรบุคคล	งานบริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไป	๑ วันทำการ ๑ วันทำการ
๒	รายงานผลการดำเนินการต่อกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	งานแผนงานและสารสนเทศ	ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายพงศ์พันธุ์ ตั้งกิจ)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอุบลราชธานี