



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี โทร ๐ ๗๓๔๖ ๐๑๒๕

ที่ บร ๓๓๐ /๒๕๖๔

วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แนวปฏิบัติและช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ/หัวหน้าฝ่าย

ด้วยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี มีประกาศมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามตัวชี้วัดการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๔ องค์ประกอบที่ ๑ การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน (Performance Base) ตัวชี้วัด ๑.๒ ความสำเร็จของการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อให้ภาคประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ให้แก่หน่วยงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจให้สอดคล้องกับความต้องการ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ ร้องเรียนการให้บริการ ข้อเสนอแนะ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี ดังนี้

กรณีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี ได้รับเรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี โดยมีรายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ


(นางกิติมา ศิริประธาน)

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี



แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์ ร้องเรียนการให้บริการ ข้อเสนอแนะ
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี

๑. ช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	หมายเหตุ
๑	ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี หรือโทรศัพท์สายตรง หมายเลข ๐๗๓ ๔๖๐๑๒๕	แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนของหน่วยงาน
๒	เว็บไซต์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี http://www.dsd.go.th/Pattani E-mail : dsdpattani๔๕@gmail.com	

๒. ขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๑ กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	๑. ติดต่อด้วยตัวเอง กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนของหน่วยงาน	๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องทุกข์
	๒. ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๒. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุกๆ ๓๐ วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓. รายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒.๒ กรณีร้องทุกข์ และเสนอแนะการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๓ ปัตตานี

ข้อเสนอแนะ	ช่องทางการร้องเรียน	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - ไม่ได้รับความธรรมในการกั๊ยืมเงินกองทุนการพัฒนาฝีมือแรงงาน - การจัดซื้อจัดจ้าง - อื่น ๆ	๑. ติดต่อด้วยตัวเอง กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียนของหน่วยงาน	๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องทุกข์
	๒. ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	๒. ดำเนินการตรวจสอบ สอดสวนข้อเท็จจริง ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบผล	ภายใน ๑๕ วันทำการ

หมายเหตุ : กรณีการร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อ / ที่อยู่ผู้ร้องเรียน แต่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ต้องตรวจสอบ เช่น หลักฐานที่แนบมาพร้อมหนังสือร้องเรียน นั้น ให้ ยกเว้น ขั้นตอนการแจ้งผลให้ผู้ร้องได้รับทราบ

แจ้งท้าย

ฝ่ายบริหารทั่วไป

ลงชื่อผู้รับเอกสาร..... วันที่ ๒๓/๖/๖๙

กลุ่มงานแผนงานและประเมินผล

ลงชื่อผู้รับเอกสาร..... วันที่ ๒๒/๗/๖๙

กลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ลงชื่อผู้รับเอกสาร..... วันที่ ๒๒ ก.ค. ๖๙

กลุ่มงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลงชื่อผู้รับเอกสาร..... วันที่ ๒๒ ก.ค. ๖๙

กลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

ลงชื่อผู้รับเอกสาร..... วันที่ ๒๒ ก.ค. ๖๙

ทั้งนี้โปรดแจ้งเวียนหนังสือให้เจ้าหน้าที่ภายใต้บังคับบัญชาทราบด้วย