



สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

Suphan Buri Institution for Skill Development

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน และร้องทุกข์



สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
13/1 หมู่ที่ 4 ตำบลไผ่ขวางอำเภอเมืองฯ
จังหวัดสุพรรณบุรี 72000
โทรศัพท์ 0 3596 9917-19
โทรสาร 0 3596 9920
email : d_suphan@dsd.go.th
<https://www.dsd.go.th/suphanburi>



DSD #ชื่อนี้มีแต่ให้



www.dsd.go.th



กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



www.dsd.go.th/suphanburi



www.facebook.com/@sisd2



0 3596 9917 - 19

บทที่ ๑ คำจำกัดความ

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี กระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง หรือจะได้อื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี

"เรื่องร้องเรียนทั่วไป" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือจะได้อื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการในสังกัดสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี และให้หมายความรวมถึงลูกจ้างกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานด้วย

"ทุจริตต่อหน้าที่" หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การกระทำที่ไม่ใช่ทุจริตต่อหน้าที่ แต่เป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด โดยอาศัยเหตุที่มีตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

บทที่ ๒

กำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียน และร้องทุกข์

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน และร้องทุกข์	วิธีการร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	สามารถร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐ (ในวันและเวลาราชการ)
๒	ทางไปรษณีย์	ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปยังศูนย์รับเรื่องราวข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี เลขที่ ๑๓/๑ หมู่ ๔ ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐
๓	ทางโทรศัพท์	สามารถเข้าร้องเรียนได้ที่หมายเลข ๐ ๓๕๙๖ ๙๙๑๗-๙ (ในวันและเวลาราชการ)
๔	ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ d_suphan@dspd.go.th
๕	ทางเว็บไซต์	สามารถเข้าร้องเรียนได้ที่ https://www.dspd.go.th/suphanburi “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์” - หน้าเว็บไซต์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี หัวข้อ “ข้อร้องเรียน”
๖	ทางตู้แสดงความคิดเห็น	ส่งเรื่องร้องเรียนได้ที่ตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าที่ทำการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี (อาคารอำนวยการ)

บทที่ ๓

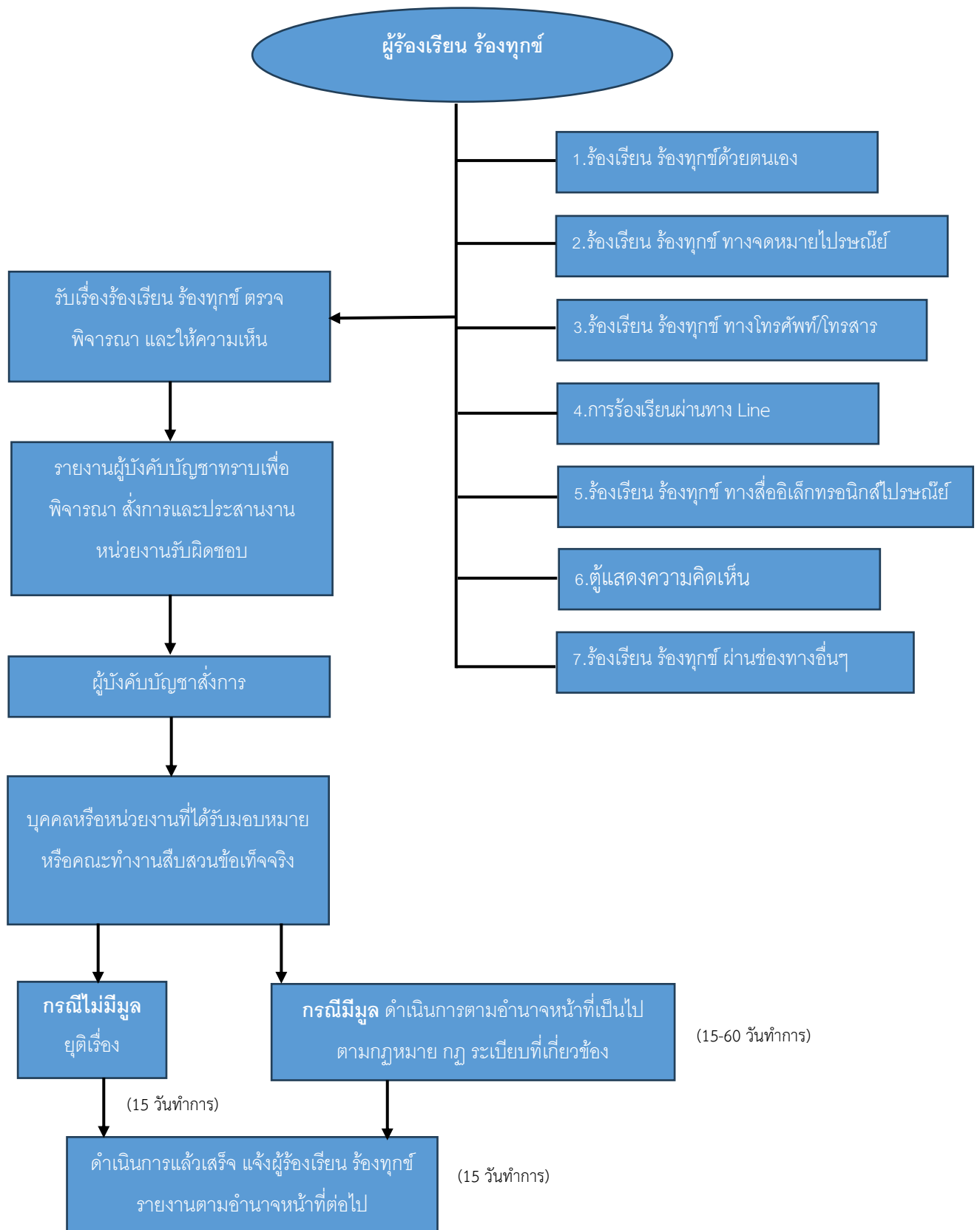
กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ในเบื้องต้น รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อให้ผู้อำนวยการสถาบันพิจารณาสั่งการต่อไป	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์	๗ วัน
๒	ผู้อำนวยการอาจพิจารณามอบหมายบุคคลหรือหน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะสืบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนก็ได้	ผู้อำนวยการ	๗ วัน
๓	ให้คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์แจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อมีการรับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน
๔	บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้อำนวยการ	บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย/คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง	๑๕ วัน / ๓๐ วัน / ๖๐ วัน (ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่อง)
๕	ให้คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เมื่อเนินการเสร็จสิ้น	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน

ในกรณีการเรื่องร้องเรียน และร้องทุกข์ที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ หรือไม่มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้องเรียน หรือร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ทั้งนี้ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑

การแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นหรือการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์อาจแจ้งโดยทำเป็นหนังสือ แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแจ้งโดยวิธีการอื่นได้ตามความเหมาะสม

ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบการเขียนข้อร้องเรียนการกระทำที่มีการฝ่าฝืนจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม
และจรรยาข้าราชการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....ถือบัตรประจำตัวประชาชน/บัตรที่ราชการออกให้

เลขที่.....ออกให้โดย.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ข้อร้องเรียน พร้อมระบุพยานหลักฐาน (ถ้ามี).....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชน

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

ข้อปฏิบัติเพื่อการเป็นช่างที่ดี

ตรงต่อเวลา

รักษาวินัย

เอาใจใส่หน้าที่

ลমানลามัคคี

มีความอดทน

หมั่นฝึกฝนอาชีพ

รับหาความรู้ใหม่

ใช้วัสดุประหยัด

หัดบำรุงรักษาเครื่องมือ

ถือกฎความปลอดภัย

ไม่คิดล้าบลรรค์

ยึดมั่นคุณธรรม

จัดทำโดย

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี



DSD #ชื่อนี้มีแต่ให้



www.dsd.go.th



กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



www.dsd.go.th/suphanburi



www.facebook.com/@sisd2



0 3596 9917 - 19