



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทรศัพท์ ๑๔๑๖

ที่ รง ๐๔๙๖/ว ๕๖๖๔

วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอแจ้งเวียนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรดิจิทัล ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรสาขาเทคโนโลยีอัตโนมัติและเมคคาทรอนิกส์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรการเชื่อม ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาบุคลากรเทคโนโลยีขั้นสูงด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ออกประกาศ เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยได้ปรับปรุงแนวปฏิบัติดังกล่าวให้มีความทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยเพิ่มเติมช่องทางการร้องเรียนผ่าน “บัญชีไลน์ทางการ (Line Official Account)” และกำหนดขั้นตอน รวมถึงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของหน่วยงานส่วนภูมิภาคให้สอดคล้องกับแนวทางของหน่วยงานส่วนกลาง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ในการนี้ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ขอส่งสำเนาประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป มาเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการ ดังนี้

๑. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประกาศดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด ผู้มาติดต่อราชการ และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

๒. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำหรับหน่วยงานส่วนภูมิภาค ผ่านระบบ DataCenter ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน โดยให้ดำเนินการรายงานผลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๙) ทั้งนี้ การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ สามารถดำเนินการได้ระหว่างวันที่ ๑ - ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ เพื่อรวบรวมและรายงานต่อผู้บริหารต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางอทิธา เอกสมทราเมษฐ์)
ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์



ประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางไม่สุจริต หรือกรณีพบการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง หรือได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และหน่วยงานอื่นได้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และหน่วยงานอื่นได้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ข้อ ๓ กำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ชั้น ๔ อาคารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ ในวันและเวลาราชการ
๒	ทางเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน” ดังนี้ ➢ เปิดหน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.dsd.go.th ➢ เลือกแถบหัวข้อ “ร้องเรียน” ➢ เลือกหัวข้อย่อย “การให้บริการ”
๓	ทางเฟซบุ๊กกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “กล่องข้อความ” ดังนี้ ➢ เปิดหน้าเฟซบุ๊กกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.facebook.com/dsdgothai ➢ เลือกกล่องข้อความ

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๔	ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ไปยังกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
๕	ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนไปที่ dsd.de65@gmail.com
๖	ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	สามารถร้องเรียนได้ที่ ➢ หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๑๗๐๗ ➢ สายด่วน ๑๕๐๖ กต ๔ ในวันและเวลาราชการ
๗	บัญชีไลน์ทางการ (Line OA)	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “Line” ดังนี้ ➢ เปิดหน้าเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน http://www.dsd.go.th ➢ เลือก Line Add friend ➢ ค้นหาเพื่อน Line ID : @804byqrl

ข้อ ๔ การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อใช้ในการร้องเรียน อย่างน้อยได้แก่ชื่อ - สกุลของผู้ร้อง ที่อยู่/ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

ข้อ ๕ กรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้ ไม่มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้องเรียน หรือแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ลงทะเบียนและบันทึกเรื่องลงในระบบ และยุติเรื่อง หากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อทางราชการจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อ ๖ กรณีมีการเสนอข่าวเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสารมวลชน ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ลงทะเบียนและบันทึกเรื่องลงในระบบ หากพบว่าเข้าข่ายเรื่องร้องเรียนทั่วไปให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อ ๗ กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำหรับหน่วยงานส่วนกลาง ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนที่มีมาจาก ๗ ช่องทางหรือได้รับเรื่องจากหน่วยงาน ให้ลงทะเบียนและบันทึกเรื่องลงในระบบรับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด ๑.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป แจ้งผู้ร้องเรียนทราบพร้อมส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๑ วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	๑.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบพร้อมส่งเรื่องร้องเรียน ไปยังกองบริหารทรัพยากรบุคคล	กองบริหารทรัพยากรบุคคล	
๒	จัดการเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลให้ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทราบ	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง
๓	แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ๓.๑ กรณียุติเรื่องให้บันทึกเรื่องลงในระบบ และยุติเรื่อง ๓.๒ กรณีไม่ยุติเรื่องให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน อีกครั้ง พร้อมรายงานผลให้กองเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ทราบเพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบ	กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๑ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง

ข้อ ๘ กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำหรับหน่วยงานส่วนภูมิภาค ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด ๑.๑ <u>กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากพบว่า</u> <u>เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน</u> ให้ดำเนินการ ดังนี้ ๑) แจ้งผู้ร้องให้ทราบ ๒) จัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผล การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๓) รายงานผลให้กองเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ทราบ (๑) กรณียุติเรื่องให้บันทึกเรื่อง ลงในระบบ (๒) กรณีไม่ยุติเรื่องให้กองเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่ ถูกร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน อีกครั้ง พร้อมรายงานผลให้กองเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ทราบเพื่อบันทึกเรื่องลงใน ระบบ	หน่วยงานส่วนภูมิภาค หน่วยงานส่วนภูมิภาค กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	๑ วันทำการ ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง ๑ วันทำการ นับแต่จัดการ เรื่องร้องเรียน เสร็จสิ้น ๑ วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	<p>๑.๒ <u>กรณีเป็นเรื่องราวเรียนทั่วไป และมีได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน</u> ให้แจ้งผู้ร้องให้ทราบและส่งต่อเรื่องราวเรียนไปยังกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p> <p>๑.๓ <u>กรณีเรื่องราวเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u> แจ้งผู้ร้องให้ทราบและส่งต่อเรื่องราวเรียนไปยังกองบริหารทรัพยากรบุคคล</p>	<p>หน่วยงานส่วนภูมิภาค และกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์</p> <p>กองบริหารทรัพยากรบุคคล</p>	<p>๑ วันทำการ</p> <p>๑ วันทำการ</p>
๒	รายงานผลการดำเนินการต่อกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	หน่วยงานส่วนภูมิภาค	ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

ข้อ ๙ ให้กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์จัดทำรายงานเรื่องราวเรียนเสนอต่ออธิบดีเป็นระยะ
ทุก ๖ เดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายเดชา พงษ์พัฒนรักษ์)
อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน