



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	๔
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๕
ขอบเขต	๕
กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
คำจำกัดความ	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
สถานที่ตั้ง	๗
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๗
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๐
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร	๑๐
มาตรฐานงาน	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๑๓
แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๑๔
แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕
แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
แบบปฏิบัติการรับโทรศัพท์ผู้ติดต่อราชการ	๑๗

คู่มือ

การดำเนินงานร้องเรียน / ร้องทุกข์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

๑. บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขัน การเอาัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบถึงกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์, เว็บไซต์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย, เว็บเพจ, Facebook page / Line OA สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

คำร้อง หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๗. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ผู้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือสายด่วน ๑๕๐๖ กด ๔
๓. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย
๔. เสนอด้วยตัวเอง (Walk in)
๕. ช่องทาง Facebook page
๖. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๑๕๒ ๐๔๓
๗. ช่องทาง Line OA สพร ๒๐ เชียงราย (Line OA @dspdchiangrai)
๘. ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Google Review ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย
๙. ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ๓ ช่องทาง ดังนี้
 - เว็บไซต์ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน www.gecc.go.th
 - เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน www.mol.go.th
 - เว็บไซต์ www.dsd.go.th
๑๐. ช่องทางอื่นๆ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่

๘. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ -วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

๑. ผู้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือสายด่วน ๑๕๐๖ กค ๔
๓. ศูนย์ดำรงธรรม
๔. เสนอด้วยตัวเอง (Walk in)
๕. ช่องทาง Facebook page
๖. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๑๕๒ ๐๔๓
๗. ช่องทาง Line OA สพร ๒๐ เชียงราย (Line OA @dsdchiangrai)
๘. ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Google Review ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย
๙. ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ๓ ช่องทาง ดังนี้
 - เว็บไซต์ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน www.gecc.go.th
 - เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน www.mol.go.th
 - เว็บไซต์ www.dsd.go.th
๑๐. ช่องทางอื่นๆ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน (แก้ไขได้ภายในหน่วย)

ข้อร้องเรียน (แก้ไขไม่ได้ภายในหน่วย)

การฟ้องร้อง

ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง/จัดการข้อร้องเรียน/ดำเนินการตามระยะเวลา

การดำเนินการตามระยะเวลาในการตอบสนองไปตามตาราง การบริหารจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้าหน่วยงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

รายงานผู้ร้องเรียน/หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งศูนย์ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	การดำเนินการตามเวลาในการตอบสนอง
ผู้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือสายด่วน ๑๕๐๖ กต ๔	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
เสนอด้วยตนเอง (Walk in)	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทาง Facebook Fanpage	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๑๕๒ ๐๔๓	เสียงโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้งและตอบสนองไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
ช่องทาง Line OA สพร ๒๐ เชียงราย (Line OA @dsdchiangrai)	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Google Review ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ๓ ช่องทาง ดังนี้ - เว็บไซต์ศูนย์บริการภาครัฐเพื่อประชาชน www.gecc.go.th - เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน www.mol.go.th - เว็บไซต์ www.dsd.go.th	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ช่องทางอื่นๆ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่	ช่องทางอื่นๆ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ฯลฯ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook page/ Line OA สพร ๒๐ เชียงรายให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญญาในเรื่อง

.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและอาญาหากมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
- ๒).....จำนวน.....ชุด
- ๓).....จำนวน.....ชุด
- ๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ที่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล.....อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์.....

ถือบัตร เลขที่

ออกโดย.....วันที่ออกบัตรวันบัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญญาในเรื่อง

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ รง ๐๔๓๑/(เรื่องร้องเรียน).....

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

๔๑๘ หมู่ ๒ อ.เมือง จ.เชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่.....

และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย และได้มอบหมายให้

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย และได้จัดส่งเรื่องให้

..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ รง ๐๔๓๑/(เรื่องร้องเรียน).....

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย

๔๑๘ หมู่ ๒ อ.เมือง จ.เชียงราย ๕๗๑๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย ที่ รง ๐๔๓๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.จำนวน ฉบับ

๒.จำนวน ฉบับ

๓.จำนวน ฉบับ

ตามที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงราย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๐ เชียงรายได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)



การรับโทรศัพท์ผู้ติดต่อราชการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 20 เชียงราย

1. รับโทรศัพท์ให้ได้หลังโทรศัพท์ครั้งที่ 2 เพราะการรับโทรศัพท์เร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน
2. รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมยิ้มแย้ม แม้ว่าอีกผู้โทรจะไม่เห็นหน้าเรากก็ตาม รูปแบบการพูดสาย

สวัสดีครับ/ค่ะ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 20 เชียงรายครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน (ชื่อ-สกุล)
รับสาย ยินดีให้บริการ ครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อหรือประสานงานด้านไหน ครับ/ค่ะ

3. สอบถามชื่อผู้โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่เรามีให้กับผู้โทร และอย่าลืมว่า เมื่อทราบชื่อผู้โทรแล้ว ควรเรียกชื่อผู้โทรเวลาที่สนทนากันด้วย รูปแบบการพูดสาย

ขออนุญาตเรียนสอบถามชื่อและเบอร์โทรติดต่อด้วย ครับ/ค่ะ

4. พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้ หรือไม่ครบถ้วนที่สำคัญ ไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา
5. ถ้าปกติคุณเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์
6. ถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ 2 นิ้วมือกัน
7. เมื่อต้องการให้ผู้โทรเข้ามา รอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณผู้โทรด้วยที่กรุณา รอสาย
8. เมื่อโอนสาย และไม่มีผู้รับทราบ ควรบอกให้ผู้โทรมาทราบ และถามว่าผู้โทรต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้โทรมารอนาน
9. หากผู้โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของผู้โทร วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากผู้โทรต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทรไว้ด้วย
10. ก่อนวางสายต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของผู้โทรครบถ้วนแล้ว รูปแบบการพูดสาย

ไม่ทราบว่า คุณ (ชื่อ) ต้องการสอบถามเพิ่มเติมประเด็นไหนอีกไหม ครับ/ค่ะ

11. จำไว้ว่าควรจบสนทนาให้หน้าประทับใจเช่นกัน รูปแบบการพูดสาย

ยินดีให้บริการ ครับ/ค่ะ

12. ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณไม่ได้อยากรีบวางสายของผู้โทร