ประกาศสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานจึงกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลยกระทำการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ หรือกรณีพบการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยตรง หรือจะได้ยื่นร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

"เรื่องร้องเรียนทั่วไป" หมายความว่า เรื่องร้องเรียนซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือจะได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้มีการส่งเรื่องร้องเรียนนั้นต่อมายังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ หรือพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย และให้ความหมายรวมถึงลูกจ้างกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานด้วย

ข้อ ๒ กำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง (งานบริหารทั่วไป)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ๓๒๓ หมู่ ๒ ตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ในวันและเวลาราชการ
๒	ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ)	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง "ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน" ดังนี้ ๑. เปิดเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย https://www.dsd.go.th/loei ๒. เลือกแบรนเนอร์ "ช่องทางร้องเรียน ร้องทุกข์" ๓. กดลิงก์เพื่อเข้าสู่ "ระบบการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย"

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	วิธีการร้องเรียน
๓	ทางเพจเฟสบุ๊ค สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ)	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทาง “กล่องข้อความ” ดังนี้ ๑. เปิดหน้าเพจเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย https://www.facebook.com/dsdloeiskilloffice ๒. เลือกกล่องข้อความ
๔	ทางไปรษณีย์ (งานบริหารทั่วไป)	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์มายังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ๓๒๓ หมู่ ๒ ตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐
๕	ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ)	ทุกวัน	ส่งเรื่องร้องเรียนมายัง saraban-lei@dsd.go.th
๖	ทางโทรศัพท์ (งานบริหารทั่วไป)	ทุกวัน	สามารถร้องเรียนได้ที่ โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๘๑ ๐๘๐๑-๒ ในวันและเวลาราชการ

ข้อ ๓ การร้องเรียนทั่วไป ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อใช้ในการร้องเรียน อย่างน้อยได้แก่ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง ที่อยู่/ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ และเหตุการณ์ซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

ข้อ ๔ ในกรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องเรียน ตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องเรียนไม่ได้หรือไม่มีข้อมูลสำหรับติดต่อผู้ร้องเรียนจะยุติเรื่อง แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อ ๕ กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพิจารณาในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด ๑.๑ <u>กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป</u> ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประสานฝ่ายที่ถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป ๑.๒ <u>กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</u> ให้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังงานบริหารทั่วไปเพื่อให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอความเห็นเพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการต่อไป	ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ, งานบริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไป	๑ วันทำการ

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๒	งานบริหารทั่วไป ทำหนังสือแจ้งฝ่ายที่ถูกร้องเรียน เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	งานบริหารทั่วไป	๑ วันทำการ
๓	ให้งานบริหารทั่วไปติดตามหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการร้องเรียนและแนวทางการแก้ไขปัญหาจากฝ่ายที่ถูกร้องเรียน	งานบริหารทั่วไปและฝ่ายที่ถูกร้องเรียน	๑ วันทำการ
๔	ให้งานบริหารทั่วไปแจ้งผลการดำเนินการ แบ่งเป็น ๒ กรณี ๔.๑ กรณีร้องเรียนพึงพอใจวิธีการแก้ไข (ให้ยุติเรื่อง) ๔.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ ให้งานบริหารทั่วไป ทำหนังสือแจ้งฝ่ายที่ถูกร้องเรียนอีกครั้ง และติดตามหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากฝ่ายที่ถูกร้องเรียน	งานบริหารทั่วไป งานบริหารทั่วไปและฝ่ายที่ถูกร้องเรียน	๗ วันทำการ
๕	ให้งานบริหารทั่วไปจัดทำสถิติและการจัดการเรื่องร้องเรียนรายงานผลให้ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลยทราบ	งานบริหารทั่วไป	ทุก ๖ เดือน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางสาวสายชล ตันอำนวย)
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย