

**ระบบการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน
ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย**

ช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

ลำดับ	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	งานบริหารทั่วไป
๒	โทรศัพท์สายตรง ๐ ๔๒๘๑ ๐๘๐๑	งานบริหารทั่วไป
๓	เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย https://www.dsd.go.th/loei	ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ
๔	Facebook สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย https://www.facebook.com/dsdloeiskilloffice	ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ
๕	ทางไปรษณีย์มายังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ๓๒๓ หมู่ ๒ ตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐	งานบริหารทั่วไป
๖	ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ มายัง saraban-lei@dsd.go.th	ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ

ขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

➡ ๑. กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

๑.๑ กรณีร้องผ่านหัวหน้าหน่วยงาน

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่สังกัด หน่วยงาน	ผู้อำนวยการ สนพ.เลย (งานบริหารทั่วไป)	๑. สนพ.เลย แจ้งให้ผู้ร้อง ทราบผลการดำเนินการ เบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ
		๓. รายงานผลการดำเนินการ ให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดการ ดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑.๒ กรณีที่ร้องผ่านช่องทางอื่น ๆ

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่สังกัดหน่วยงาน	๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (งานบริหารทั่วไป) ๒. ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๓. เพจเฟซบุ๊กสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๔. ทางไปรษณีย์ (งานบริหารทั่วไป) ๕. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๖. ทางโทรศัพท์ (งานบริหารทั่วไป)	๑. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓. รายงานผลการดำเนินการให้ ผอ.สนพ.เลย ทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

 ๒. กรณีร้องเรียนหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
ผู้อำนวยการสนพ.เลย	๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (งานบริหารทั่วไป) ๒. ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๓. เพจเฟซบุ๊กสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๔. ทางไปรษณีย์ (งานบริหารทั่วไป) ๕. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๖. ทางโทรศัพท์ (งานบริหารทั่วไป)	๑. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. แจ้ง ผอ.สนพ.ชี้แจงข้อเท็จจริง	ภายใน ๗ วันทำการ
		๓. ดำเนินการตรวจสอบสอบสวน ข้อเท็จจริง ตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดและรายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

➔ ๓. กรณีร้องทุกข์และเสนอแนะการให้บริการของกรม

ข้อเสนอแนะ	ช่องทางการร้องหรือเสนอแนะ/ ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการ ดำเนินการ
- ข้อเสนอแนะ การให้บริการ ของกรม - ไม่ได้รับความ เป็นธรรมใน การกักขัง เงินกองทุน พัฒนาฝีมือ แรงงาน - อื่น ๆ	๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (งานบริหารทั่วไป) ๒. ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๓. เพจเฟซบุ๊กสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย (ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ) ๔. ทางไปรษณีย์ (งานบริหารทั่วไป) ๕. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ฝ่ายแผนงาน และสารสนเทศ) ๖. ทางโทรศัพท์ (งานบริหารทั่วไป)	๑. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผล การดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. ดำเนินการตรวจสอบ สอบสวน ข้อเท็จจริง ตาม ขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด และรายงานผลการ ดำเนินการให้ ผอ.สนพ. เลย ทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ
		๓. แจ้งผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

➔ ๔. การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ช่องทางการแจ้ง ข้อมูล	ระยะเวลาในการ ดำเนินการ
งานบริหารทั่วไป	แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	๑. ทางโทรศัพท์ หรือ ๒. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ภายใน ๗ วันทำการ
งานบริหารทั่วไป	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	๑. ทางโทรศัพท์ หรือ ๒. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ภายใน ๑๕ วันทำการ
งานบริหารทั่วไป	กรณีที่ ไม่ สามารถดำเนินการแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ จะดำเนินการรายงาน ความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้รับทราบ	๑. ทางโทรศัพท์ หรือ ๒. ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ

- หมายเหตุ :**
๑. กรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องเรียน แต่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ต้องตรวจสอบ เช่น มีหลักฐานแนบมาพร้อมหนังสือร้องเรียน นั้น ให้ยกเว้นขั้นตอนการแจ้งผลให้ผู้ร้องได้รับทราบ
 ๒. กรณีหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้รายงานผลการดำเนินการเสนอต่อ ผอ.สนพ.เลย เพื่อทราบและสั่งการต่อไป
 ๓. งานบริหารทั่วไปจะดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ทุก ๖ เดือน ในปีงบประมาณ เสนอต่อ ผอ.สนพ.เลย เพื่อทราบแล้วดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป