



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

คำนำ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชน การรับและจัดการเรื่องราวร้องทุกข์จึงเป็นกลไกสำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้สะท้อนปัญหาข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) รวมถึงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานอย่างยั่งยืนต่อไป

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตการดำเนินงาน	1
สถานที่ตั้ง	1
คำจำกัดความ	1
ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
การบันทึกข้อร้องเรียน	7
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	7
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการทราบ	7
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์	8

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)

การรับและจัดการเรื่องร้องทุกข์จึงเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะจากประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การยกระดับคุณภาพการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงานอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการจัดการเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ
- 2.2 เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และตรวจสอบได้
- 2.3 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือนี้ใช้สำหรับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร ทั้งจากประชาชน ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานประกอบการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

4. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ เลขที่ 234 หมู่ 1 ตำบลเชียงคำ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

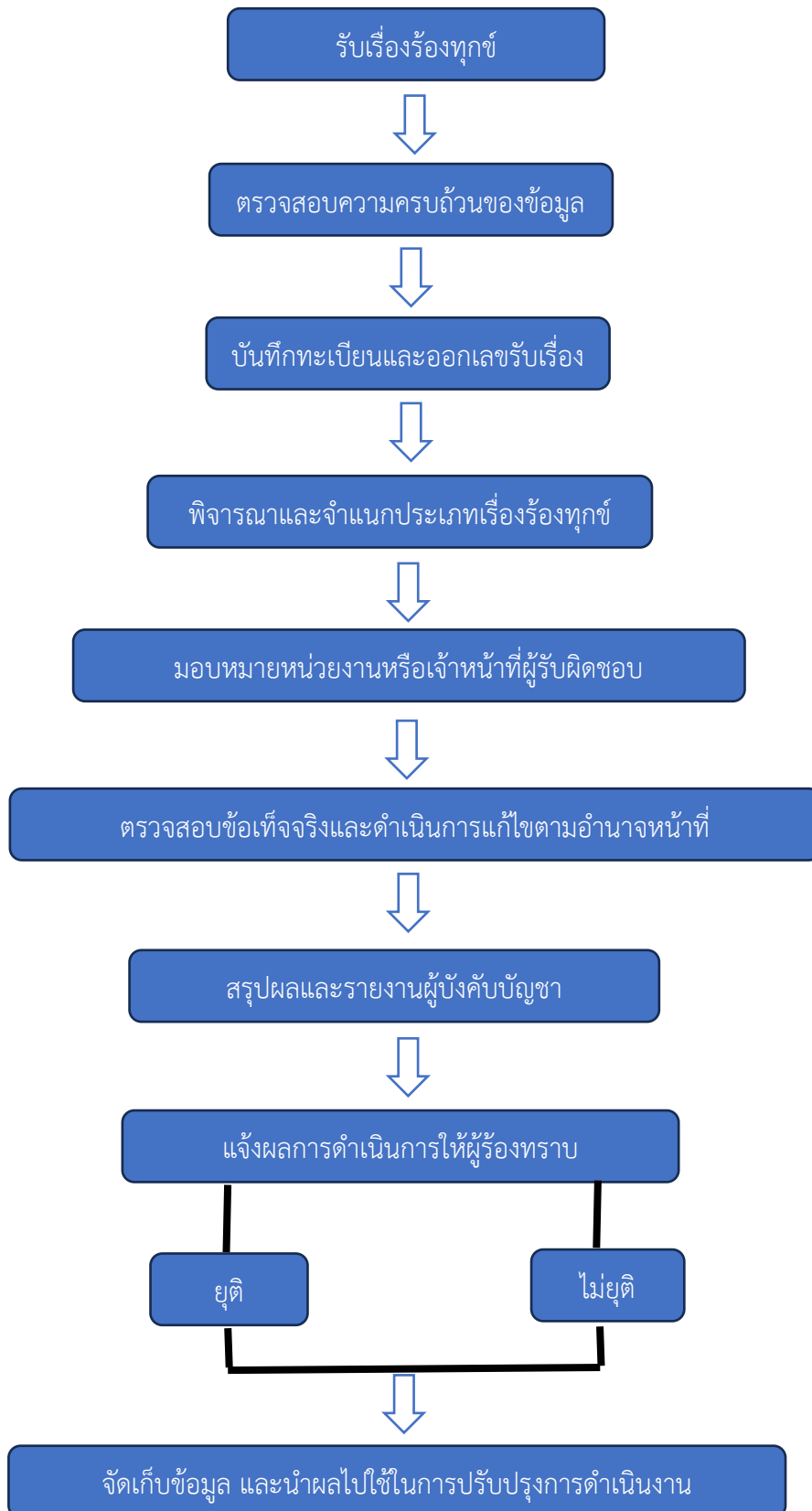
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

- 6.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร 234 หมู่ 1 ตำบลเชียงคำ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร
- 6.2 ทางเว็บไซต์สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร ที่ <https://www.dsd.go.th/Yasothon>
- 6.3 ทางเฟสบุ๊คสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร ที่ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร - สนพ.ยโสธร
- 6.4 ทางไปรษณีย์ ส่งหนังสือหรือจดหมาย ที่ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานยโสธร 234 หมู่ 1 ตำบลเชียงคำ อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร 35000
- 6.5 ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ sysothr63@gmail.com
- 6.6 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 4597 9992 หรือสานด่วน 1506 กด 2

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



8. ขั้นตอนปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

8.1 กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(2) ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(3) ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(4) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

(5) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อพร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(6) แจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือตอบรับเบื้องต้นให้แก่ผู้ร้องภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8.2 กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

(2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อใด
- อย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

(3) สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มามายัง E-mail หรือ Facebook

(4) หากผู้ร้องไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่า จะไม่มีการแจ้งการตอบกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(5) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้โดยย่อ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(6) แจ้งผลการดำเนินการโดยการตอบรับเบื้องต้นผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องติดต่อมา อาทิเช่น E-mail หรือ Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8.3 กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
 (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อใด
- อย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

(3) สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มามายัง E-mail หรือ Facebook

(4) หากผู้ร้องไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่า จะไม่มีการแจ้งการตอบกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(5) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้โดยย่อ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(6) แจ้งผลการดำเนินการโดยการตอบรับเบื้องต้นผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องติดต่อมา อาทิเช่น E-mail หรือ Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

8.4 กรณีร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(1) ลงรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ พร้อมทั้งเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(2) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด เพื่อสรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(3) กลุ่มงาน/ฝ่ายที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือให้แก่ผู้ร้องและศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการยุติเรื่อง

8.5 กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
 (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร

- ทำอะไร?
- ที่ไหน?
- เมื่อใด?
- อย่างไร?
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร?

(3) สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มามายัง E-mail หรือ Facebook

(4) หากผู้ร้องไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่า จะไม่มีการแจ้งการตอบกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(5) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้โดยย่อ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(6) แจ้งผลการดำเนินการโดยการตอบรับเบื้องต้นผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องติดต่อมา อาทิเช่น E-mail หรือ Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน 8.6 กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้
 (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ผู้ร้องข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- ปัญหา?
- สาเหตุ?
- ใคร?
- ทำอะไร?
- ที่ไหน?
- เมื่อใด?
- อย่างไร?
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร?

(3) สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนและแจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย (กรณีได้รับความเสียหาย) สำเนาใบเสร็จรับเงิน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มามายัง E-mail หรือ Facebook

(4) หากผู้ร้องไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนในการแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องเรียนเป็นกรณี “แจ้งเบาะแส” พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่า จะไม่มีการแจ้งการตอบกลับผลการดำเนินการแต่อย่างใด ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(5) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกำหนดไว้โดยย่อ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานการร้องเรียนแล้วส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบดำเนินการทันที

(6) แจ้งผลการดำเนินการโดยการตอบรับเบื้องต้นผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องติดต่อมา อาทิเช่น E-mail หรือ Facebook ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

9. สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเรื่องร้องทุกข์	2 ชั่วโมง	ฝ่ายแผนงานฯ
2	ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล	2 ชั่วโมง	ฝ่ายแผนงานฯ
3	บันทึกทะเบียนและออกเลขรับเรื่อง	1 ชั่วโมง	ฝ่ายแผนงานฯ
4	พิจารณาและจำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์	1 ชั่วโมง	ฝ่ายแผนงานฯ
5	มอบหมายหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	1 วันทำการ	กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน
6	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่	7 วันทำการ	ฝ่ายแผนงานฯ
7	สรุปผลและรายงานผู้บังคับบัญชา	2 วันทำการ	ฝ่ายแผนงานฯ
8	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ	7 วันทำการ	ฝ่ายแผนงานฯ
9	จัดเก็บข้อมูล และนำผลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	ทุก 6 เดือน	ฝ่ายแผนงานฯ

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐาน การรับรองความรู้ความสามารถ การรับรองหลักสูตร เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้อำนวยการเพื่อสั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง

11.3 ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานโยธธ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการไปยังผู้ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อฝ่ายแผนงานฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการทราบ

13.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

13.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

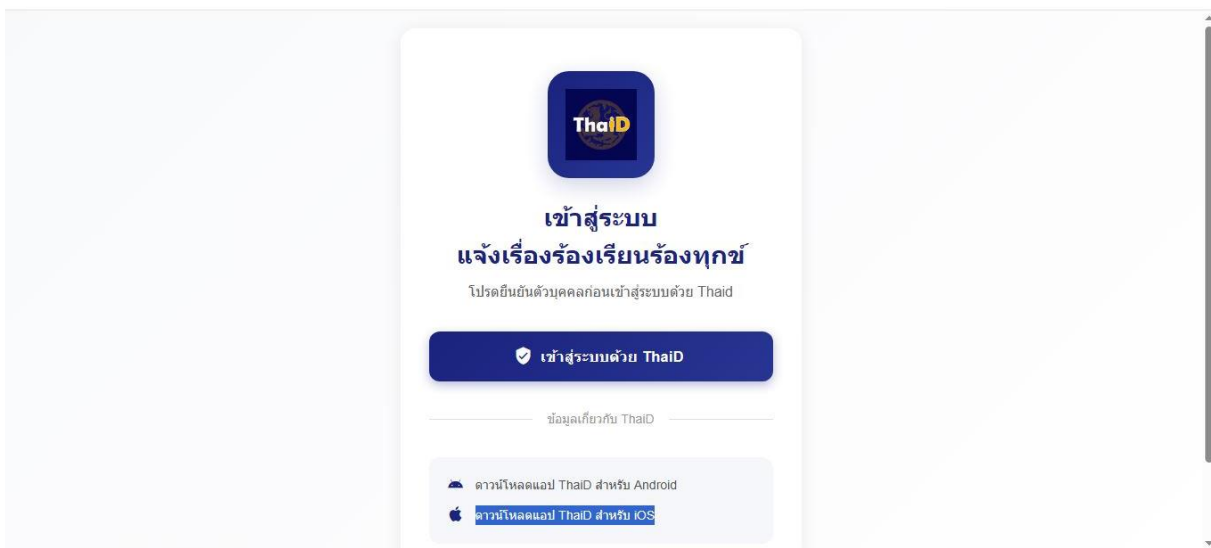
14. ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

14.1 เข้าเว็บไซต์ <https://www.dsd.go.th/Yasothon>

14.2 เลือกเมนู “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”



14.3 เข้าระบบด้วย “Thai ID”



14.4 กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มกำหนด



แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

* คำนำหน้า * ชื่อ * นามสกุล

* เลขบัตรประชาชน

* หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล

* เรื่องที่จะร้องเรียน

* ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

14.5 กดปุ่ม “ยืนยันการส่งเรื่อง”

* รายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน

* พยานหลักฐานประกอบเรื่องร้องเรียน

คลิกเพื่ออัปโหลดไฟล์
หรือลากไฟล์มาวางที่นี่
(รองรับไฟล์: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX | สูงสุด 1 ไฟล์)

ยืนยันการส่งเรื่อง ยกเลิก

*หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะส่งข้อมูลไม่ได้