



คู่มือรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
สำนักตรวจและประเมินผล
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
ปีงบประมาณ 2562

คำนำ

นโยบายรัฐบาล ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม

คู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

ปีงบประมาณ 2562

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1	
บทที่ 2 การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน		4
บทที่ 3 การจัดทำสรุปรายงานสรุปผลการดำเนินงาน	7	
ภาคผนวก		8
แบบฟอร์ม 1 ใบนำส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน		
แบบฟอร์ม 2 บันทึกรับเรื่องร้องเรียน		
แบบฟอร์ม 3 บันทึกการให้คำปรึกษา แนะนำ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์		
ผังกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้านแรงงาน (การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)		

บทที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

1.1 ความเป็นมา

นโยบายรัฐบาล ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล เป็นหน่วยงานผู้แทนกระทรวงแรงงาน ดำเนินภารกิจของกระทรวงแรงงานที่มีความหลากหลาย เช่น งานบริการข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน การส่งเสริมการมีงานทำ การพัฒนาฝีมือแรงงาน สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน และการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน ประกอบกับกระทรวงแรงงานมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยทุกคน มีงานทำ ได้รับความคุ้มครองในการทำงานตามกฎหมายและมีความมั่นคงในการทำงานที่ยั่งยืน ซึ่งภารกิจดังกล่าวกระทรวงแรงงานได้มอบหมายให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงาน เป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน เพื่อเป็นศูนย์ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการดำเนินการภารกิจกระทรวง รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อส่งต่อไปที่หน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ได้ข้อยุติต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. 2.1 เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
1. 2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และโปร่งใสในการให้บริการ
1. 2.3 เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
1. 2.4 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นขอรับบริการ

1.3 คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” ตามความหมายของ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

“การร้องทุกข์” ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 25 54 หน้า 974 ได้ให้คำนิยามการร้องทุกข์ว่า บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

“การร้องเรียน” ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.25 54 หน้า 974 ได้ให้คำนิยามการร้องเรียนว่า เสนอเรื่องราว

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอ

เรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหาย แก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

1.4 ช่องทางการให้บริการงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. 4.1 ประชาชนติดต่อด้วยตนเองที่กระทรวงแรงงาน
1. 4.2 ประชาชนยื่นหนังสือหรือจดหมายร้องทุกข์/ร้องเรียน
1. 4.3 ประชาชนติดต่อทางโทรศัพท์
- 1.4.4 ประชาชนร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม
- 1.4.5 ประชาชนร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน/สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1.5 การจำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

จำแนกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประเภทข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมา ดังนี้

1. 5.1 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ กรมการจัดหางาน ได้แก่
 - แรงงานต่างด้าว
 - จัดหางานในประเทศ
 - จัดหางานไปต่างประเทศ
 - ร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่
 - เสนอแนะข้อคิดเห็น
 - เรื่องอื่นๆ
1. 5.2 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้แก่
 - กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - ร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่
 - เสนอแนะความคิดเห็น
 - เรื่องอื่นๆ
1. 5.3 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่
 - การใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก การกระทำอันไม่เป็นธรรม (ถูกลดเงินเดือน ถูกบีบให้ออกจากงาน ถูกให้ออกจากงาน ถูกเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม เป็นต้น)
 - ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด ค่าชดเชย สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน กองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง
 - การจัดสวัสดิการแรงงาน
 - การยื่นข้อเรียกร้องและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแรงงาน/การวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทแรงงานและการกระทำอันไม่เป็นธรรม/การจดทะเบียนองค์กรแรงงานและที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์
 - ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - ร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่
 - เสนอแนะความคิดเห็น

- เรื่องอื่นๆ

1.5.4 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงานประกันสังคม ได้แก่

- สถานประกอบการ (ยังไม่ขึ้นทะเบียนนายจ้าง/ลูกจ้าง , หักเงินแต่ไม่นำส่งเงินสมทบ/ส่งไม่ครบ, ยังไม่ได้รับบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล , นายจ้างไม่ได้ส่งบัตรฯ ให้ลูกจ้าง/ยังไม่เลือกโรงพยาบาล , แจ้งรายละเอียดลูกจ้างเข้าออกงานไม่ถูกต้อง, หักเงินสมทบขาด/เกิน, ถูกสวมสิทธิ (นำบัตรประจำตัวประชาชนไปขึ้นทะเบียน)นายจ้างไม่แจ้งชื่อลูกจ้างออกจากงาน,แจ้งรายละเอียดเป็นเท็จ นายจ้างนำบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ลูกจ้าง มาขึ้นทะเบียนประกันสังคม

- สถานพยาบาล (การตรวจรักษาของแพทย์ , การให้บริการของเจ้าหน้าที่/โรงพยาบาล , การจ่ายยา ,ค่าใช้จ่ายปฏิเสธการรักษา

- ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม (กรณีเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย , กรณีทันตกรรม , กรณีคลอดบุตร , กรณีทุพพลภาพ , กรณีเสียชีวิต , กรณีสงเคราะห์บุตร , กรณีชราภาพ , กรณีว่างงาน)

- ประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน (ค่ารักษาพยาบาล , ค่าชดเชยการหยุดงานกรณีไม่สามารถทำงานได้ , ค่าทดแทนกรณีสูญเสียอวัยวะ , ค่าทำศพ , ค่าทดแทนกรณีเสียชีวิต , ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ)

- ร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่

- เสนอแนะความคิดเห็น

- เรื่องอื่นๆ

1.5.5 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้แก่

- สิทธิประโยชน์แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ (ขอคืนภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ)

- ร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่

- เสนอแนะความคิดเห็น

- เรื่องอื่นๆ

บทที่ 2

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

2.1 ประเภทของเรื่องร้องทุกข์

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1) **เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ** เป็นกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่ให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอให้ทบทวนพิจารณาการสั่งให้ออกจากราชการ โดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

2) **เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน** หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์บอกความทุกข์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ โดยให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือหรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่องหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

3) **บัตรสนเท่ห์** หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

2.2 ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

- 1) คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ไม่ระบุชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นสาระสำคัญและข้อเท็จจริงให้หน่วยงานดำเนินการ
- 2) คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการต่อไปได้
- 3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- 4) เรื่องที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการพบพยานหลักฐานใหม่

2.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

- 1) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จาก
 - ผู้ร้องมาติดต่อด้วยตนเอง ให้บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน **ตามแบบฟอร์ม 2**
 - ผู้ร้องติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ให้บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน **ตามแบบฟอร์ม 3**
 - ผู้ร้องติดต่อผ่านทางเอกสารหนังสือตามมาถึงกระทรวงแรงงานทางเครื่องรับโทรศัพท์ ()
 - ผู้ร้องยื่นร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรม
 - ผู้ร้องติดต่อผ่านเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน/สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ทั้ง 5 ช่องทาง จะลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกว่า มาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ร้องใด และประเด็นเรื่องที่ต้องการร้องเรียน จากนั้นจึงวินิจฉัยและสรุปความเห็นที่มีต่อเรื่องร้องเรียนโดยย่อพร้อมเหตุผล และจัดทำเป็นหนังสือเสนอ ผู้มีอำนาจลงนาม ว่าผู้ร้องต้องการความช่วยเหลือเรื่องใดและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

สำหรับช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงแรงงานจะให้คำปรึกษา ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ อธิบายข้อกฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินการ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ และหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ร้องได้ไปติดต่อหน่วยงาน และดำเนินการตามขั้นตอนของหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องต่อไป

ช่องทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นผู้ส่งข้อมูลโดยตรงเข้าระบบการจัดการร้องทุกข์/ร้องเรียนแก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่เกี่ยวข้อง และให้รายงานผลกลับมาทางระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ยุติเรื่อง

2) ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องให้ทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ

3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานทราบ เพื่อดำเนินการสรุปผลและแจ้งผลแก่หน่วยงานที่มีหนังสือมาถึงกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ

2.4 การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1) เมื่อประชาชน (ผู้ร้อง) หรือ หน่วยงานต้นเรื่อง ได้ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน นั้น เจ้าหน้าที่จะสอบถามรายละเอียดเรื่องที่ต้องการขอทราบผลการดำเนินการจากประชาชน (ผู้ร้อง) หรือ หน่วยงานต้นเรื่อง โดยสามารถสืบค้นในระบบคอมพิวเตอร์เรื่องร้องเรียนได้

2) ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบผลการดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งให้ประชาชน (ผู้ร้อง) หรือ หน่วยงานต้นเรื่อง ทราบผลการดำเนินการ

2.5 การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาดำเนินการเสร็จแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน เพื่อจัดทำสรุปรายงานเสนอ ปลัดกระทรวงแรงงาน / หัวหน้ากลุ่มภารกิจทราบผลการแก้ไขปัญหา และ ลงนามในหนังสือถึง หน่วยงานที่มีหนังสือถึงกระทรวงแรงงาน และ ผู้ร้อง ทราบผลการดำเนินการ ทั้งนี้ จะดำเนินการเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน หากมีการตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง

บทที่ 3

การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การรายงานสรุปผล สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน ดำเนินการสรุปผลเข้าที่ประชุมศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงแรงงาน โดยจัดทำเป็นสถิติตัวเลข หัวข้อ “สรุปผลการให้บริการตอบข้อซักถาม การรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และโทรศัพท์สายด่วน 1506 เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบ เป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน

หากเป็นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน หน่วยงานนั้นจะเป็นผู้รายงานต่อที่ประชุมศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงแรงงานซึ่งนำเสนอโดยอธิบดีกรม/เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ที่เป็นเรื่องสำคัญ

ภาคผนวก



ใบนำส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

โทรศัพท์ โทรสาร

ร้องเรียนด้วยตนเอง เอกสาร/หนังสือ โทรศัพท์ ศูนย์ดำรงธรรม

รหัสเรื่อง..... วันที่.....

เรื่อง

เรียน.....

หน่วยงาน.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

E - mail.....

ข้อความ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จำนวนหน้า.....(รวมใบส่ง)

จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบแล้วกรุณาแจ้งผลการดำเนินงานให้ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
ทราบด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดทราบแล้วกรุณาแจ้งผลการดำเนินงานให้ ผู้ร้องทราบตามความเหมาะสมด้วย
จักขอบพระคุณยิ่ง

โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าได้รับอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม
อันเนื่องจากการร้องเรียนนี้

เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน

หมายเหตุ โปรดระบุหมายเลขรหัสของเรื่อง และวันที่ ด้วยทุกครั้งที่มีการประสานงาน

บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....

ร้องเรียนโดยวิธี ทางโทรศัพท์ มาด้วยตนเอง

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่อยู่.....

ชื่อสถานประกอบการ/ชื่อนายจ้าง.....

ที่ตั้งเลขที่.....ซอย.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....สถานที่ใกล้เคียง.....

ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและความประสงค์ที่จะขอให้หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง.....

.....

.....

เกี่ยวข้องกับ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน..... กรมการจัดหางาน..... กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน..... กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน..... สำนักงานประกันสังคม.....

หน่วยงานอื่น.....

ลงชื่อผู้ร้องทุกข์
(.....)

○ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

- สิทธิประโยชน์แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ (ขอคืนภาษีจากการไปทำงานต่างประเทศ)
- ร้อยเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่
- เสนอแนะข้อคิดเห็น
- เรื่องอื่นๆ.....

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่

- ชี้แจงข้อกฎหมาย
- ชี้แจงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่
- แนะนำให้ไปติดต่อที่.....
- อื่นๆ.....

สาระสำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

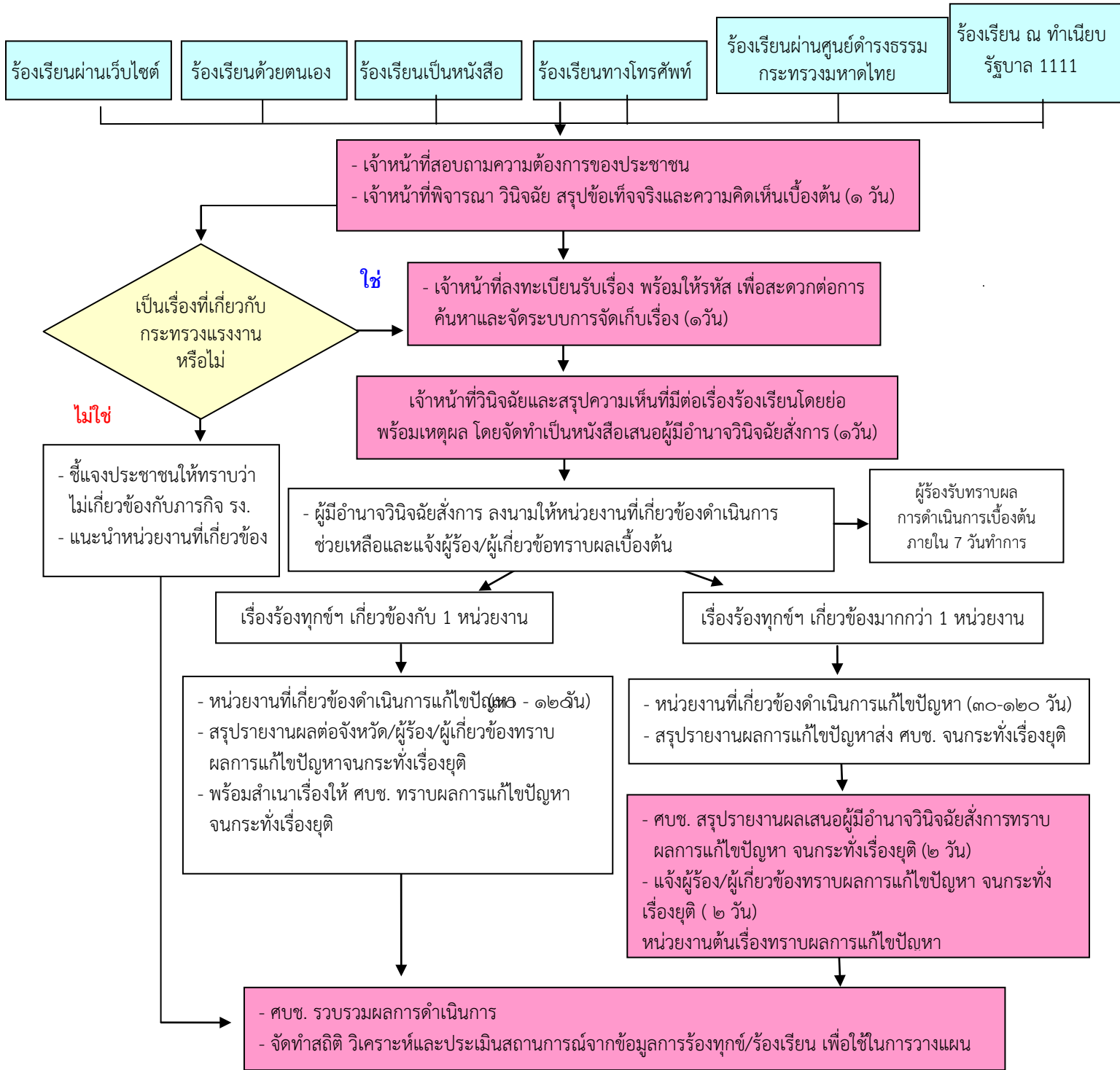
.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)
ตำแหน่ง.....

ผังกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้านแรงงาน
(การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)



หมายเหตุ : เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานรับผิดชอบรับผิดชอบ

