

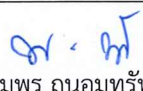


คู่มือการปฏิบัติงาน : ภารกิจสนับสนุน  
(กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน)

		การจัดการข้อร้องเรียน		วันที่ : /๐๓/๒๕๖๑ การแก้ไข :๐๐ เลขที่ :	
อนุมัติ	 ชัยยงชาติ ไชยมงคล	ตรวจสอบ	 พนมพร ถนอมทรัพย์	ผู้จัดทำ	น.ส.ปรีดา ศาตะมาน

### ๑. วัตถุประสงค์

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สารธารณชน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ๒. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้อธิบายขั้นตอนตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่จนถึงขั้นตอนรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการ สสพท. มีหน้าที่ในการพิจารณา เห็นชอบ อนุมัติ และสั่งการ คณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สสพท. มีหน้าที่ในการพิจารณา ตรวจสอบ และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อ

เจ้าหน้าที่ สสพท. รายงานผลการตรวจสอบข้อมูล และนำเสนอต่อคณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สสพท.

### ๔. คำจำกัดความ

การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากบุคคลภายนอกหน่วยงานที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวัง

กรณีไม่มีมูล หมายถึง ไม่มีข้อมูลเพียงพอ ไม่มีที่มาของสาเหตุ ไม่มีข้อมูลความเป็นจริง

กรณีมีมูล หมายถึง มีข้อมูลเพียงพอ มีที่มาของสาเหตุ ข้อมูลมีความเป็นจริง

### ๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๕.๑ รับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ โทรศัพท์ Email กล่องร้องเรียน ฯลฯ (แบบฟอร์มที่ ๑)

๕.๒ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อรับเรื่องดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าภายใน ๑๕ วัน (แบบฟอร์มที่ ๒)

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนรับเรื่องเพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อมูล เพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๕.๔ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการพิจารณา แบ่งออกเป็น ๒ กรณี

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน (แบบฟอร์มที่ ๓)

๒) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล มอบสำนักที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน (แบบฟอร์มที่ ๓) และนำเรื่องส่งต่อให้กลุ่มงานวินัยกระทรวงแรงงาน เพื่อดำเนินการต่อไป (ตามเอกสารแนบ)

๕.๕ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียน

๕.๖ ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (แบบฟอร์มที่ ๔)

๕.๗ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๖. เอกสารอ้างอิง -

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๗.๑ บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์มที่ ๑)

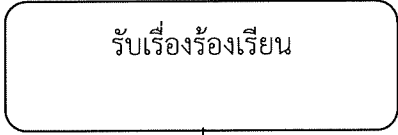
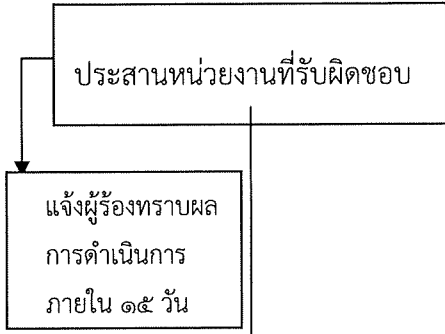
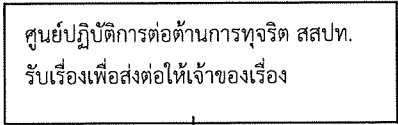
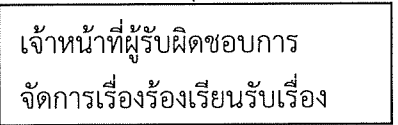
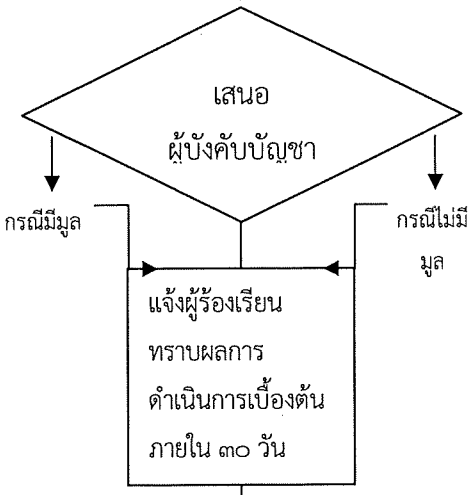
๗.๒ การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน (แบบฟอร์มที่ ๒)

๗.๓ การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน ภายใน ๓๐ วัน (แบบฟอร์มที่ ๓)

๗.๔ การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน (แบบฟอร์มที่ ๓)

๘. เอกสารบันทึก -

กระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑.		ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ โทรศัพท์ Email กล่องร้องเรียน ฯลฯ	15 วัน	- จนท.สน.บริหารกลาง	แบบฟอร์มที่ ๑
๒.		เพื่อรับเรื่องดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า		- ผอ.สำนักบริหารกลาง - จนท.สน.บริหารกลาง - จนท.ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ	แบบฟอร์มที่ ๒
๓.		รับเรื่องและส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ	- จนท.ผู้รับผิดชอบ - ศูนย์ต่อต้านการทุจริต สสพท.		
๔.		เพื่อพิจารณาและตรวจสอบข้อมูลเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชา	- ผอ.สำนักที่เกี่ยวข้อง - จนท.ผู้รับผิดชอบ		
๕.		เพื่อดำเนินการพิจารณาแบ่งออกเป็น ๒ กรณี ๑) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๓๐ วัน ๒) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล มอบสำเนาที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	- ผอ.สสพท. - ผอ.สำนักบริหารกลาง - จนท.ผู้รับผิดชอบ - ศูนย์ต่อต้านการทุจริต สสพท.	-แบบฟอร์มที่ ๓ -เอกสารแนบ	

A

		<p>ผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๓๐ วัน</p> <p>รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องเรียน</p>			
๖.		<p>ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และแจ้งผลตอบผู้ร้องเรียนและรายงานผลไปยังกระทรวงแรงงาน</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผอ.สำนักบริหารกลาง</li> <li>- จนท.สน.บริหารกลาง</li> </ul>	
๗.		<p>ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผอ.สำนักบริหารกลาง</li> <li>- จนท.สน.บริหารกลาง</li> </ul>	แบบฟอร์มที่ ๔
๘.		<p>เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผอ.สสปท.</li> <li>- ผอ.สำนักบริหารกลาง</li> <li>- จนท.สน.บริหารกลาง</li> </ul>	

## บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

	วันที่รับ..... เลขที่รับ .....
	ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ .....	
ผู้ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ ..... หมายเลขโทรศัพท์ .....
	<input type="checkbox"/> ที่อยู่ .....
	หมายเลขประจำตัวประชาชน .....
	<input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ
ช่องทางร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์
ประเภทการร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ
เรื่อง : .....	
รายละเอียด :	
สิ่งที่ต้องการแก้ไข :	
เอกสารแนบ : (ถ้ามี)	
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้	
<input type="checkbox"/> จจึงเรียนมาเพื่อพิจารณา แล้วกรุณาแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น ตามความเหมาะสมอย่างน้อย ๑๕ วัน หรือสำเนาแจ้งเรื่องส่ง..... (ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ทราบด้วย	
สำหรับเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก .....
ลงชื่อ .....	ผู้ร้องเรียน
ลงชื่อ .....	ผู้รับเรื่อง

การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน)

ที่ รง ๕๑๐๑/

ถึง.....(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....

เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....

(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบ  
พิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๓๐ วัน)

ที่ รง ๕๑๐๑/

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัยฯ เลขที่ ๑๘

ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน

กรุงเทพฯ ๑๐๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....(ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง .....(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) .....  
(สำนัก/กอง/สถาบัน ที่รับผิดชอบ).....ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริง  
และผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยธนา ไชยมงคล)

ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย

อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักบริหารกลาง

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๔๘ ๙๑๑๑

โทรสาร ๐ ๒๔๔๘ ๙๐๙๘



(การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน)

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน.....

วันที่.....

ชื่อ /ที่อยู่ /โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน/ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	รายละเอียดของข้อ ร้องเรียน	ระดับของ ข้อร้องเรียน	หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงาน แก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับผู้ ร้องเรียน (วัน/เดือน/ปี)
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><input type="radio"/> หนังสือหรือจดหมาย</p> <p><input type="radio"/> โทรศัพท์</p> <p><input type="radio"/> โทรสาร</p> <p><input type="radio"/> กล่องรับความคิดเห็น</p> <p><input type="radio"/> เว็บไซต์</p> <p><input type="radio"/> สื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์</p> <p><input type="radio"/> เดินทางมาร้องเรียนด้วย ตนเอง</p> <p><input type="radio"/> แบบสอบถาม</p> <p><input type="radio"/> การประชุม</p> <p><input type="radio"/> อื่นๆ.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><input type="radio"/> <u>ไม่มีมูล</u></p> <p><input type="radio"/> <u>มีมูล</u></p> <p><input type="checkbox"/> ระดับ 1</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับ 2</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับ 3</p> <p><input type="checkbox"/> ระดับ 4</p>	<p><input type="radio"/> <u>ไม่มี</u></p> <p><input type="radio"/> <u>มี (ระบุ)</u></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p><input type="radio"/> ดำเนินการแก้ไขตาม</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p><input type="radio"/> <u>ทันภายใน</u> <u>กำหนด</u></p> <p>.....</p> <p><input type="radio"/> <u>เกินกำหนด</u></p>
<p>ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ</p>	<p>ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก</p>		<p>ผู้ดำเนินการ</p>			

หมายเหตุ : ระดับ 1 คือ ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล  
ระดับ 4 คือ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสถาบัน

ระดับ 2 คือ ข้อร้องเรียนเล็ก      ระดับ 3 คือ ข้อร้องเรียนใหญ่