



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สำนักตรวจและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

คำนำ

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

คู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
ปีงบประมาณ 2559

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	1
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1
1.3 คำจำกัดความ	1
1.4 แนวคิดและหลักการ	2
1.5 ช่องทางการร้องเรียน	2
1.6 วิธียื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์	3
บทที่ 2 การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน	6
2.1 ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	6
2.2 ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา	7
2.3 การจำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	7
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	8
2.5 การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	8
2.6 การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	8
บทที่ 3 การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน	9
การจัดทำสถิติและรายงาน	9
ผังกระบวนการการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้านแรงงาน (การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)	10
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	12
แบบฟอร์ม 1 ใบนำส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	13
แบบฟอร์ม 2 บันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	14
แบบฟอร์ม 3 บันทึกการให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์	15
แบบฟอร์ม 4 แบบรายงานผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานของประชาชน	17
แบบฟอร์ม 5 สรุปรายงานผลการดำเนินงาน	20
แบบฟอร์ม 6 แบบฟอร์มรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปี 2559	21
ภาคผนวก ข	22
การกำหนดรหัสของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	23

สารบัญ

	หน้า
ภาคผนวก ค	26
คำถาม – คำตอบ กรมการจัดหางาน	27
คำถาม – คำตอบ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	38
คำถาม – คำตอบ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	42
คำถาม – คำตอบ สำนักงานประกันสังคม	61
คำถาม – คำตอบ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	92
ภาคผนวก ง	98
หนังสือกระทรวงแรงงาน ที่ รง 0203.5/2206 ลงวันที่ 18 สิงหาคม 2549	99
หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541	100

บทที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ความเป็นมา

นโยบายรัฐบาล ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำเนียบรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งกำหนดให้ทุกกระทรวง กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม สำนักงานแรงงานจังหวัดเป็นหน่วยงานผู้แทนกระทรวงแรงงานดำเนินการกิจของกระทรวงแรงงานที่มีความหลากหลาย เช่น งานบริการข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน การส่งเสริมการมีงานทำ การพัฒนาฝีมือแรงงาน สิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้านแรงงาน และการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน ประกอบกับ กระทรวงแรงงานมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ประชาชนคนไทยทุกคนมีงานทำ ได้รับความคุ้มครองในการทำงานตามกฎหมายและมีความมั่นคงในการทำงานที่ยั่งยืน ซึ่งภารกิจดังกล่าวสามารถดำเนินการให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเป็นศูนย์ประสานอำนวยความสะดวกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม

1.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- 1.2.1 เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 1.2.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว และโปร่งใสในการให้บริการ
- 1.2.3 เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 1.2.4 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการยื่นขอรับบริการ

1.3 คำจำกัดความ

“คำร้องทุกข์” ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(7) หมายความว่า การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ตาม ซึ่งกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหายและการกล่าวหาเช่นนั้นได้ กล่าวได้ว่ามีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ

“คำร้องทุกข์” ตามความหมายของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” ตามความหมายของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“คำกล่าวโทษ” ตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(8) หมายความว่า การที่บุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่ผู้เสียหาย ได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีบุคคลรู้ตัวหรือไม่ก็ได้กระทำความผิด อย่างนั้นขึ้น

“ร้องทุกข์” ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 หน้า 974 ได้ให้คำนิยาม ร้องทุกข์ ว่าเป็นการบอกความทุกข์ขอให้ช่วยเหลือ

“ร้องเรียน” ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 หน้า 974 ได้ให้คำนิยาม ร้องเรียน ว่าเป็นการเสนอเรื่องราว

กล่าวโดยสรุป วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์ เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่อนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ

การร้องเรียน เป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

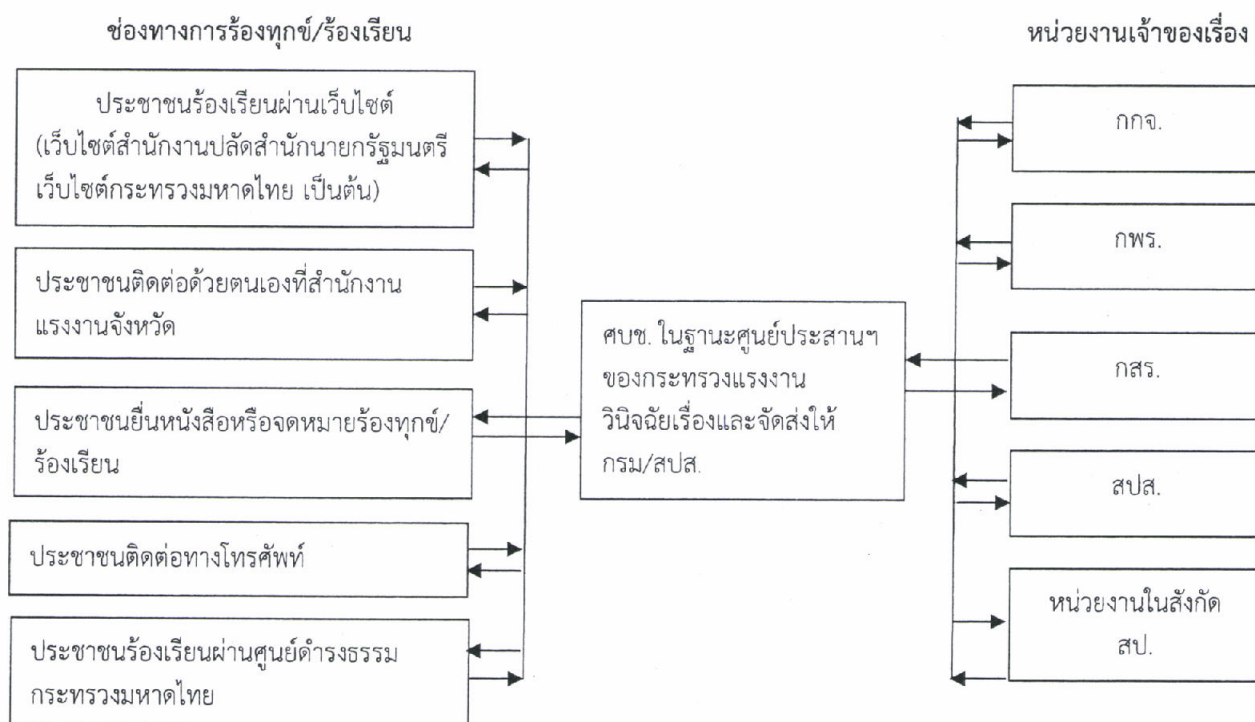
1.4 แนวคิดและหลักการ

หลักการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คือ เป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในภารกิจของกระทรวงแรงงาน โดยศูนย์ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนร้องทุกข์/ร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ เป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและความโปร่งใสในการให้บริการ สอดคล้องกับนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหา” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.5 ช่องทางการให้บริการงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

- 1.5.1 ประชาชนร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
- 1.5.2 ประชาชนติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน
- 1.5.3 ประชาชนยื่นหนังสือหรือจดหมายร้องทุกข์/ร้องเรียน
- 1.5.4 ประชาชนติดต่อทางโทรศัพท์
- 1.5.5 ประชาชนร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ช่องทางการให้บริการงานร้องทุกข์/ร้องเรียน



1.6 วิธียื่นเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์

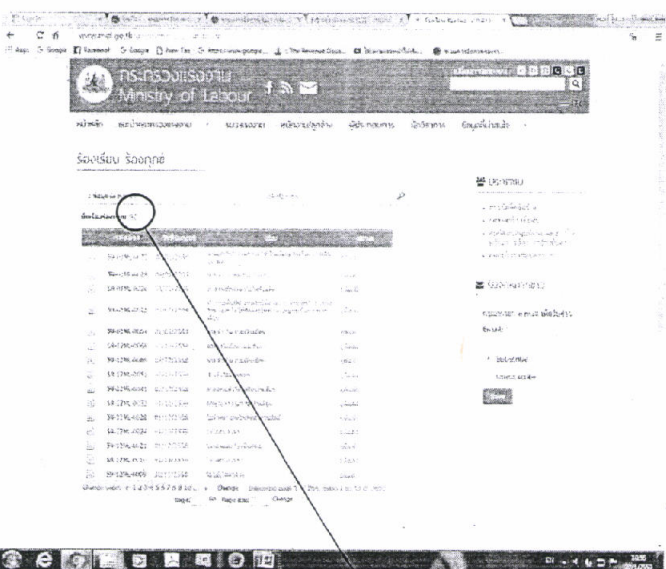
1) วิธีการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน (www.mol.go.th)



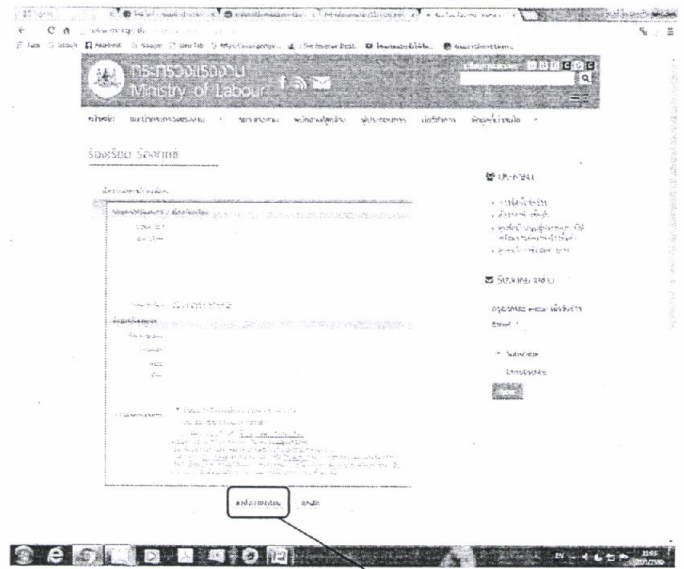
๑) เข้าเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน (www.mol.go.th)



๒) เลื่อนลงมาแล้วเลือก ร้องทุกข์/ร้องเรียน

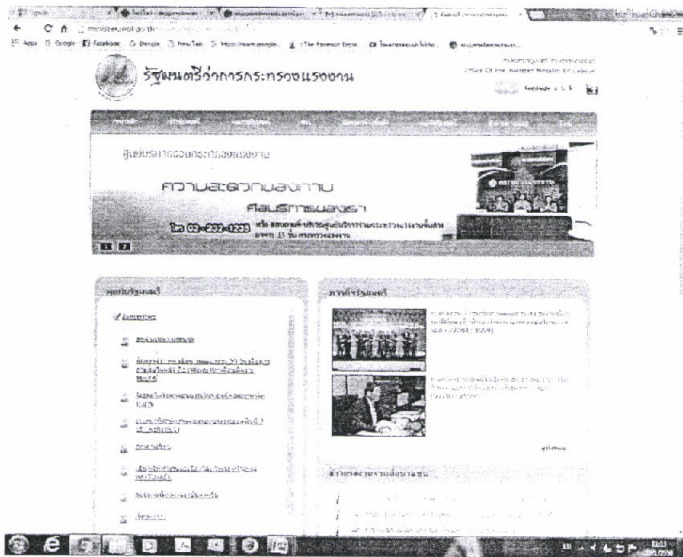


๓) คลิกที่คำว่า ที่นี่

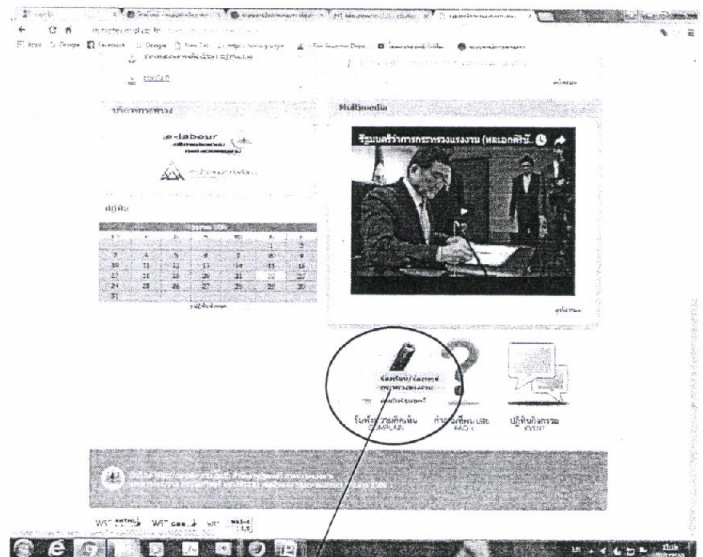


๔) กรอกรายละเอียด แล้วคลิกที่ ส่งเรื่องร้องเรียน

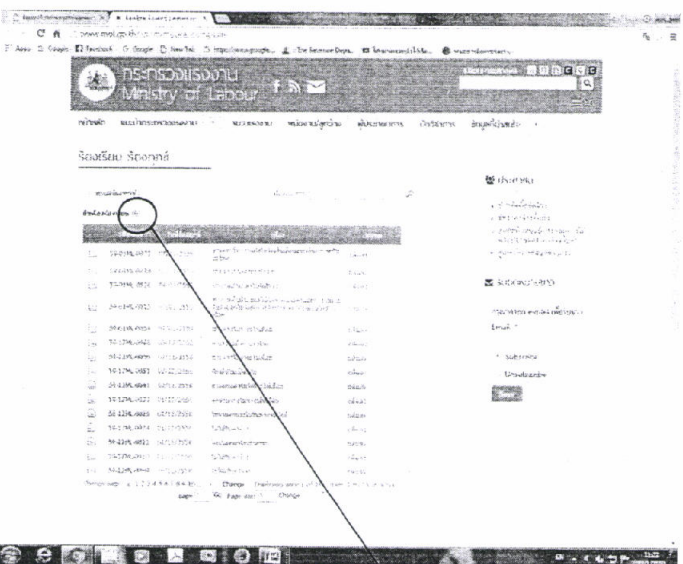
2) วิธีการยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียนทางเว็บไซต์รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
(<http://minister.mol.go.th>)



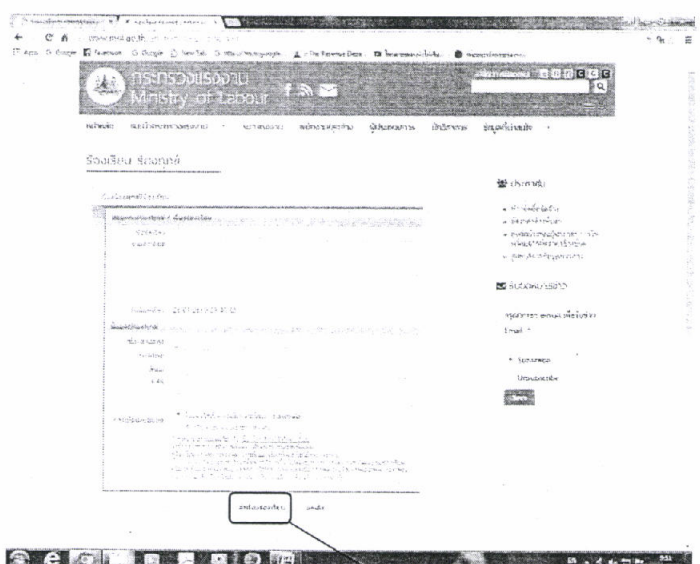
๑) เข้าเว็บไซต์รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน
(<http://minister.mol.go.th>)



๒) เลื่อนลงมาตรงรับฟังความคิดเห็น แล้วเลือก
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงแรงงาน

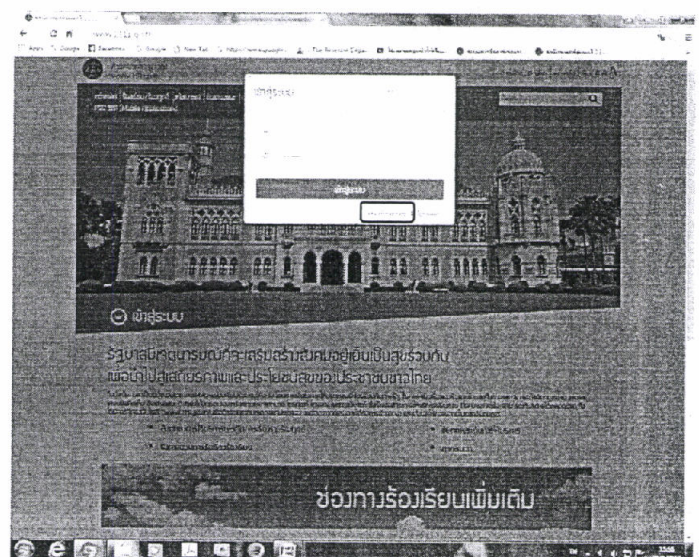


๓) คลิกที่คำว่า ที่นี่



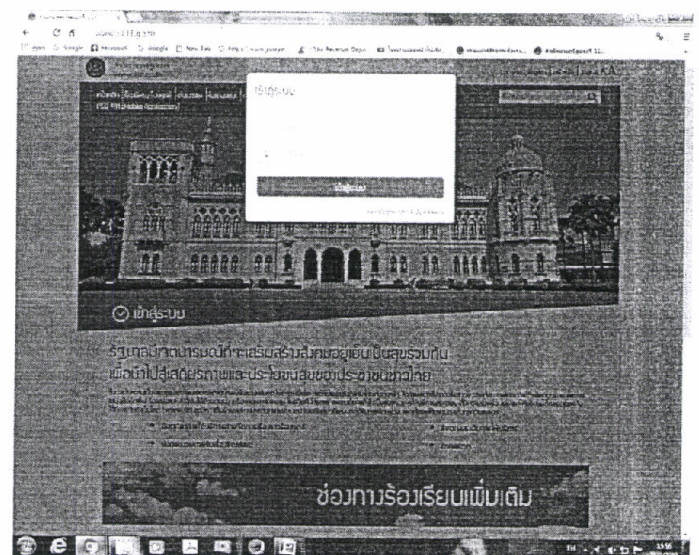
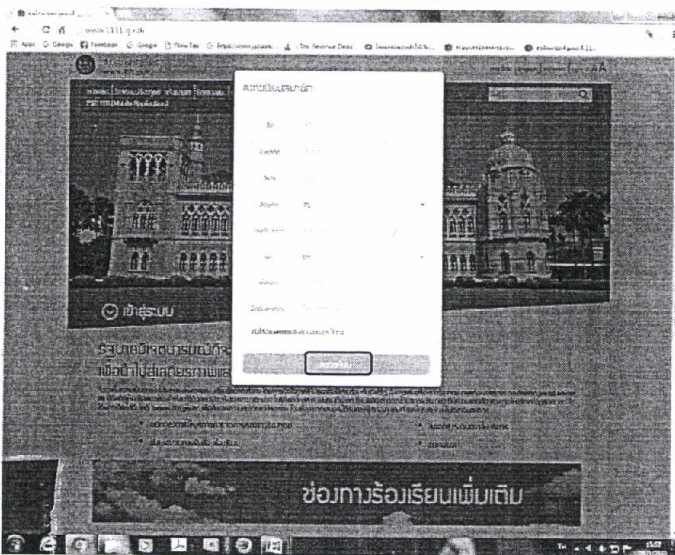
๔) กรอกรายละเอียด แล้วคลิกที่ ส่งเรื่องร้องเรียน

3) วิธีการยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (<http://www.1111.go.th/>)



๑) เข้าเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(<http://www.1111.go.th/>) และคลิกที่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เมื่อคลิกแล้วจะต้องลงทะเบียนสมาชิกก่อนถึงจะทำ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๓) กรอกรายละเอียด ชื่อ นามสกุล อีเมล สัญชาติ
เลขประจำตัว เพศ รหัสผ่าน เลือกฉันได้อ่านและยอมรับ
ข้อตกลงการใช้งาน แล้วคลิกลงทะเบียน

๔) กรอกรายละเอียดเพื่อเข้าสู่ระบบ และทำตาม
ขั้นตอนการร้องทุกข์/ร้องเรียน

บทที่ 2

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

2.1 ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1) เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ เป็นกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่ให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอให้ทบทวนพิจารณาการสั่งให้ออกจากราชการ โดยเหตุต่างๆ หรือ ขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

2) เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์บอกความทุกข์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ โดยให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือ หรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่องหรือไม่เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

3) บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเท่ห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่าการณ์ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

2.2 ลักษณะเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

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

2.3 การจำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนในการกิจของกระทรวงแรงงาน

ที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	แรงงานต่างด้าว	กรมการจัดหางาน
2	จัดหางานในประเทศ	
3	จัดหางานไปต่างประเทศ	
4	การพัฒนาฝีมือแรงงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
5	กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	
6	การใช้แรงงานบังคับ/การใช้แรงงานเด็ก/การใช้แรงงานสตรี ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย/การกระทำอันไม่เป็นธรรม	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
7	นายจ้างไม่จ่ายเงินตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	
8	นายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	
9	แรงงานสัมพันธ์	
10	ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	สำนักงานประกันสังคม
11	สถานประกอบการ/นายจ้าง ดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคม	
12	การให้บริการสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม	
13	การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม	
14	การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนเงินทดแทน	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
15	การติดตามสิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ	
16	การให้บริการผ่านระบบ/ช่องทางการให้บริการ	กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
17	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	
18	การร้องเรียนข้าราชการ/เจ้าหน้าที่สังกัดกระทรวงแรงงาน	
19	การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น	สำนักงานประกันสังคม
20	เรื่องอื่นๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านแรงงาน เป็นต้น	สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

1) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จาก

- ผู้ร้องยื่นเรื่องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
- ผู้ร้องมาติดต่อด้วยตนเอง ให้บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม 1
- ผู้ร้องติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ให้บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม 2
- ผู้ร้องติดต่อผ่านทางเอกสารหนังสือจดหมายถึงศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเครื่องรับโทรสาร (Fax)
- ผู้ร้องยื่นเรื่องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ทั้ง 5 ช่องทาง จะลงทะเบียนรับเรื่องโดยจำแนกว่า มาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กร/ผู้ร้องใด และประเด็นเรื่องที่ต้องการ ร้องเรียน จากนั้นจึงวินิจฉัยและสรุปความเห็นที่มีต่อเรื่อง ร้องเรียนโดยย่อ พร้อมเหตุผล และจัดทำเป็นหนังสือเสนอผู้มีอำนาจลงนามว่าผู้ร้องต้องการความช่วยเหลือเรื่องใดและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

2) ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องให้ทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหา โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วันทำการ

3) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบด้วย

2.5 การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1) เมื่อประชาชน (ผู้ร้อง) หรือ หน่วยงานต้นเรื่อง ได้ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ส่งให้สำนักงานแรงงานจังหวัดช่วยเหลือนั้น เจ้าหน้าที่จะสอบถามรายละเอียดเรื่องที่ต้องการขอทราบผลการดำเนินการจากประชาชน (ผู้ร้อง) หรือ หน่วยงานต้นเรื่อง โดยสามารถสืบค้นในระบบคอมพิวเตอร์เรื่องร้องเรียนได้

2) ประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบผลการดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งให้ประชาชน (ผู้ร้อง) หรือ หน่วยงานต้นเรื่อง ทราบผลการดำเนินการ

2.6 การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาดำเนินการเสร็จแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง พร้อมสำเนารายงานศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานทราบ เพื่อจัดทำสรุปรายงานเสนอปลัดกระทรวงแรงงาน/หัวหน้ากลุ่มภารกิจทราบผลการแก้ไขปัญหา หรือลงนามในหนังสือถึงผู้ร้องกรณีที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมีได้รายงานให้ผู้ร้องทราบ แล้วเก็บรักษาเอกสารดังกล่าวไว้ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และที่ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน หากมีการตรวจสอบหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง

บทที่ 3

การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การรายงานผลการดำเนินงานของงานรับเรื่องร้องเรียน จะมีการจัดทำรายงานเป็นรายเดือน และรายไตรมาส รวมทั้งการรายงานผลตามแผนปฏิบัติงานและแผนเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบผลการดำเนินงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและวางแผนการดำเนินงานของงานรับเรื่องร้องเรียน ให้สามารถดำเนินการได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

การจัดทำสถิติและรายงาน

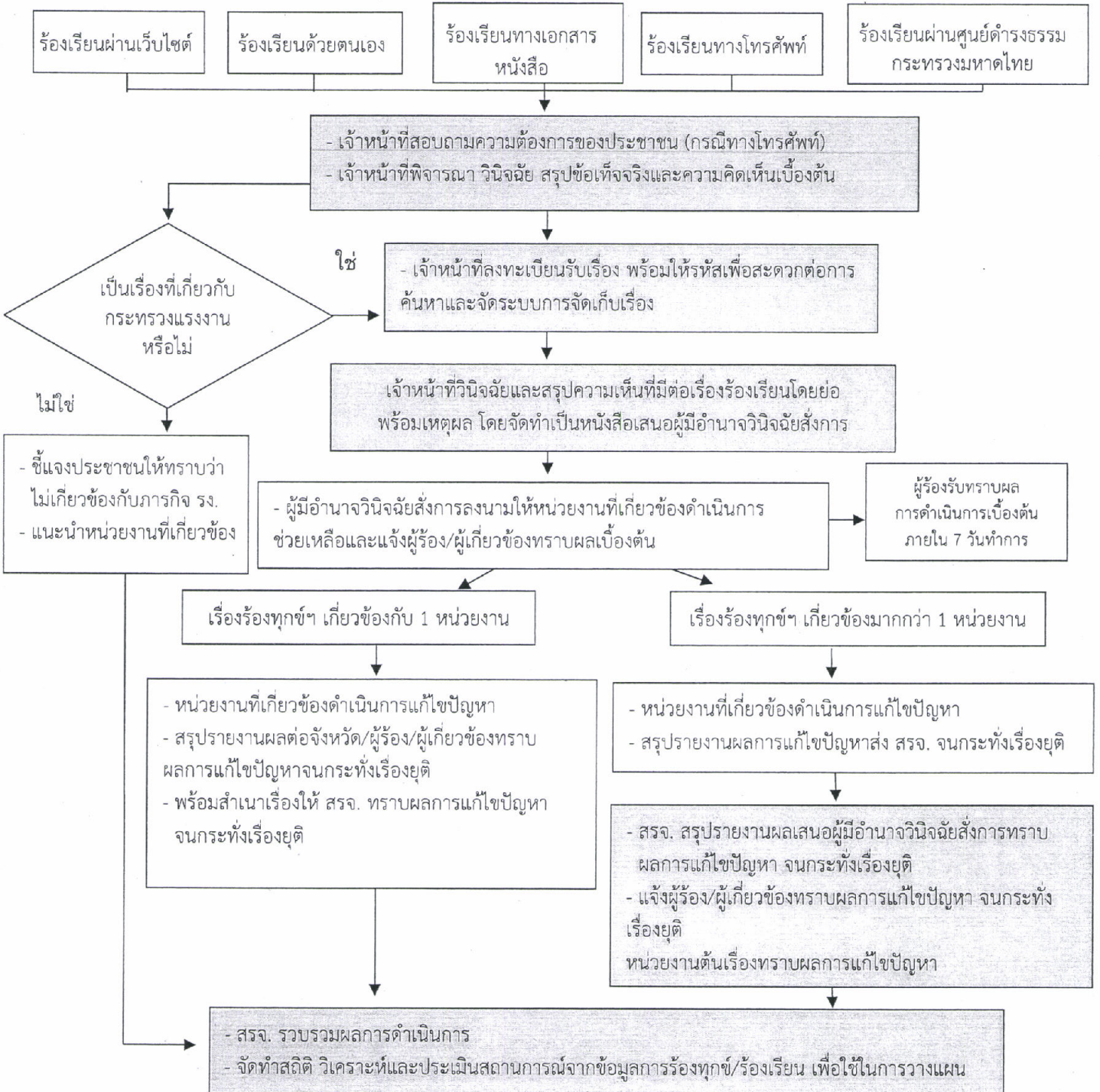
การรายงานผลการดำเนินงานโดยจัดทำรายงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อสรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน และบันทึกข้อมูลตามประเมินผลสัมฤทธิ์แผนงานโครงการ ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน

ขั้นตอนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน

1. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน รายงานผลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้านแรงงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เรื่องที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ให้ผู้บริหารทราบทุกวันที่ 25 ของทุกเดือน ตามแบบฟอร์ม 4 และแบบฟอร์ม 5

2. ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน รายงานผลการใช้จ่ายเงินให้กับกลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานคลังและวัสดุ สำนักบริหารกลาง และสำเนาให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานทุกวันที่ 25 ของทุกเดือน ตามแบบฟอร์ม 6

ผังกระบวนการงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้านแรงงาน
(การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน)



หมายเหตุ : เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดรับผิดชอบ