



คำสั่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ที่ ๒๗๓ /๒๕๖๖

เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ตามที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีคำสั่ง ที่ ๑๓๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณารับเรื่องร้องเรียนของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นั้น

เพื่อให้การพิจารณารับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๕ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จึงมีคำสั่งดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกคำสั่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ ๑๓๒/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ ให้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ณ กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น ๑๒ อาคารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ เพื่อบริการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่			หัวหน้าศูนย์
(๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ			รองหัวหน้าศูนย์
(๓) นางสาวจรรักษ์ เกื้อก่อบุญ	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ		เจ้าหน้าที่
(๔) นางสาวศิริสรินญ์ ทองสกุล	นิติกรชำนาญการ		เจ้าหน้าที่
(๕) นางสาวอัยรินทร์ พิษณานุรักษ์	นิติกรปฏิบัติการ		เจ้าหน้าที่
(๖) นางสาวอรนุช อึ้งทรงธรรม	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ		เจ้าหน้าที่
(๗) นายธวัชชัย เพชรวิเชียร	นักวิชาการแรงงาน		เจ้าหน้าที่

ข้อ ๓ ให้ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจหน้าที่และดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน และองค์กรต่าง ๆ ที่มาติดต่อราชการกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดกรมฯ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) รับเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ กระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเว้น หรือละเลยต่อหน้าที่ โดยให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็วภายในวันที่ได้รับเรื่องเพื่อส่งให้กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่ รับเรื่องดำเนินการและรายงานผลความคืบหน้าให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

(๓) รับเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกระทำความผิดวินัย โดยให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็วเพื่อส่งให้กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนต่อไป

(๔) กรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องให้ถ้อยคำหรือข้อมูล พร้อมทั้งส่งมอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประกอบในการพิจารณาหรือดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และเพื่อประโยชน์อื่น ๆ สำหรับการนั้นด้วย

(๖) กรณีมีการขอถอนเรื่องร้องเรียน ให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนออกจากสารบบการพิจารณา โดยดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๗) กรณีเรื่องร้องเรียนที่รับเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้รายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๘) กรณีเรื่องร้องเรียนที่อาจมีผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะส่วนที่ราชการสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อได้ โดยไม่ต้องส่งต้นฉบับ หรือให้ปกปิดชื่อ นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียนเป็นกรณีพิเศษ

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๑๐) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

อนึ่ง แบบคำร้องเรียน แบบตอบสนองการร้องเรียน แบบแจ้งผลการร้องเรียน ขั้นตอนวิธีการ และช่องทางการร้องเรียน ให้เป็นไปตามรายละเอียดท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายนิยม สองแก้ว)

อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กองการเจ้าหน้าที่
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน หัวหน้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อให้ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด
๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กองการเจ้าหน้าที่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน หัวหน้าศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันบัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

เวลา.....

กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ

(ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๘๓

แบบตอบสนองการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ครุฑ

ที่ รง ๐๕๐๗/

กองการเจ้าหน้าที่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

กองการเจ้าหน้าที่ขอเรียนว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่ลงวันที่.....และกองการเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และได้มอบหมายให้ เป็นหน่วยงานตรวจสอบและดำเนินการ ผลเป็นประการใดจะได้แจ้งให้ทราบต่อไป

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และได้จัดส่งเรื่องให้ ดำเนินการแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อหรือประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับ หน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ

(ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๘๓

โทรสาร ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๗๖

แบบแจ้งผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ครูท

ที่ รง ๐๕๐๗/

กองการเจ้าหน้าที่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กทม. ๑๐๔๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือกองการเจ้าหน้าที่ ที่ รง ๐๕๐๗/.....ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามที่กองการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้ดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองการเจ้าหน้าที่ขอเรียนว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการแล้ว / ได้ดำเนินการแล้ว ปรากฏว่า.....

รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มงานวินัยและทะเบียนประวัติ

(ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๘๓

โทรสาร ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๗๖

Complaint Form

At Complaint Center
Division of Personnel Administration
Department of Labour Protection and Welfare

Date.....

Subject

To Chief of Complaint Center

I, (name)..... Age.....

Address..... Moo..... Sub - District.....

District..... Province..... Tel.....

Occupation..... Position.....

Identity Card of..... Card No..... Authorized by.....

Date of Issue..... Date of Expiry..... would like to submit a

complaint to Complaint Center of Department of Labour Protection and Welfare in order to
help finding any appropriate resolutions on;.....

.....
.....
.....

In this regards, I hereby certify that the above complaint information are true and correct.

Enclosed please find a copy (s) of concerned written evidence (If any) as follows;

1).....

2).....

3).....

4).....

Your further consideration is greatly appreciated

Yours sincerely,

(Signature).....

(.....)

The Complainant

Disciplinary and Registration Group

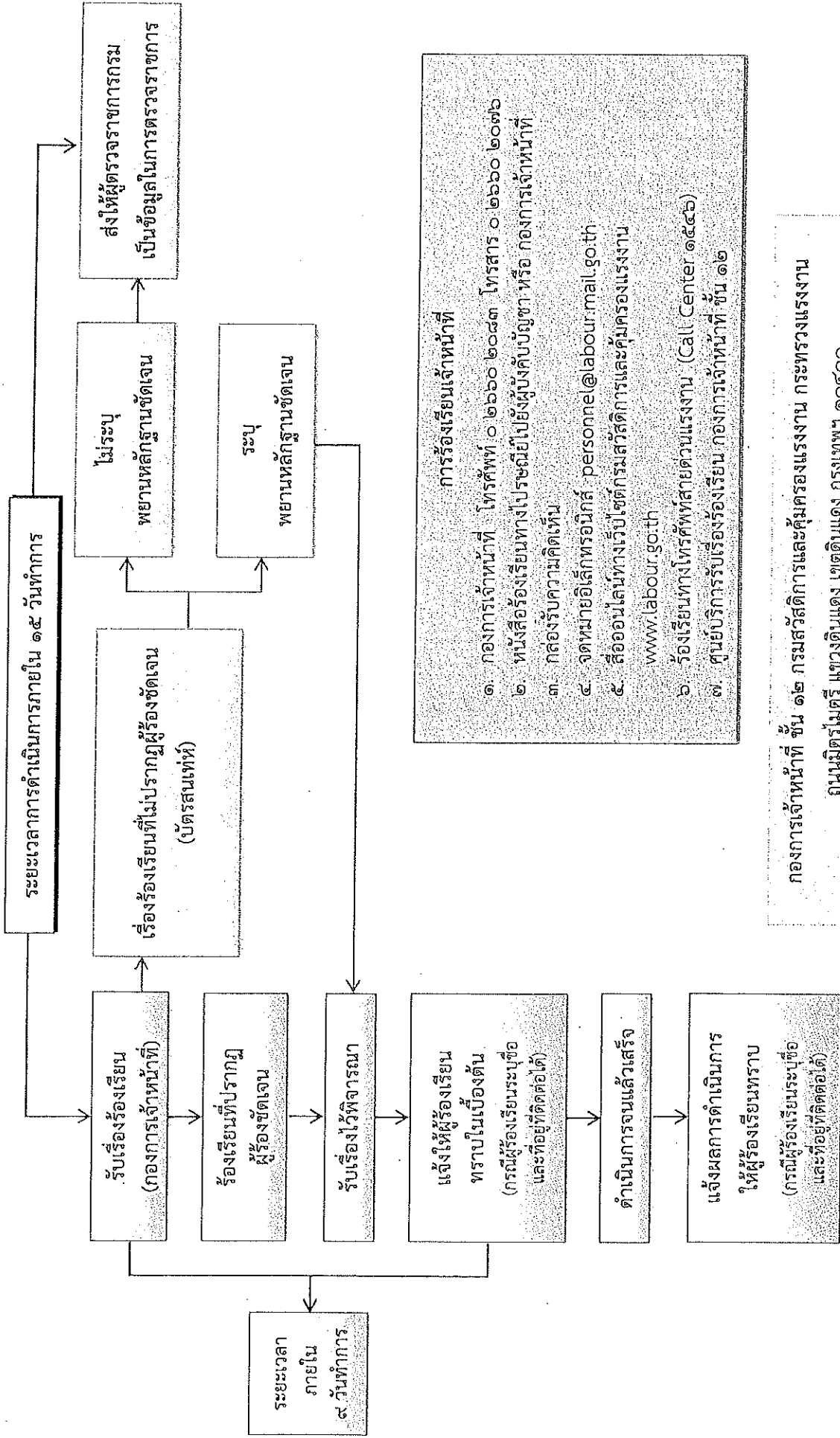
(Complaint Center)

Tel. 02 660 2083

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑๒ กองการเจ้าหน้าที่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๘๓ โทรสาร ๐ ๒๖๖๐ ๒๐๗๖
๒. โทรศัพท์สายด่วนเพื่อผู้ใช้แรงงาน Call center ๑๕๕๖
๓. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ถึงกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อาคารกระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๕๐๐
๔. ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ personnel.labour.mail.go.th
๕. ร้องเรียนทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Messenger Facebook line เว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ www.labour.go.th

การจัดการข้อร้องเรียน



มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตามนโยบายของรัฐบาล

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีพบการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

