

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗
กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

คำนำ

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรง เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง ชัดเจน และสามารถเข้าใจได้โดยง่าย โดยมีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน และเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนในการทราบขั้นตอนการเตรียมเอกสารและแนวทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่การอำนวยความสะดวกและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

มกราคม ๒๕๖๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. หน้าที่	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๙. แผนผังการปฏิบัติงาน	๓
๑๐. วิธีการรับเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง	๔
๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๓. การประสานฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
๑๕. มาตรฐานงาน	๕
๑๖. แบบคำร้องเรียน	๕

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

๑. หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน การจัดการเรื่องร้องเรียน จึงเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนความคิดเห็น ปัญหา และความต้องการของประชาชน ซึ่งหน่วยงานของรัฐ จำเป็นต้องให้ความสำคัญ โดยต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากประชาชนโดยตรง เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีความชัดเจน เป็นมาตรฐาน และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคล สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ จะดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนไว้ เป็นความลับ พร้อมทั้งปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

๒. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๒๔/๖ อาคารเอสซี พลาซ่า สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (สายใต้) ชั้น M ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นในสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง เป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้การดำเนินงาน การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระเบียบ และนโยบายที่เกี่ยวข้อง

๓. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการในการยื่นข้อร้องเรียน และให้ได้รับการพิจารณาและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม และเหมาะสม

๔. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๕. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางในการเสนอข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือแจ้งเบาะแสการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ อย่างต่อเนื่อง

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงานการประสาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานพิจารณา และดำเนินการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. เปิดให้บริการในวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒. เปิดให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. แจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง โดยเข้าพบผู้อำนวยการสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ โดยตรงหรือยื่นหนังสือร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น จำนวน ๒ จุด ได้แก่ บริเวณทางเข้าลานจอดรถและบริเวณจุดนั่งรอรับบริการฝ่ายควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ เลขที่ ๒๔/๖ อาคารเอสซี พลาซ่า สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (สายใต้) ชั้น M ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ส่งถึง สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ เลขที่ ๒๔/๖ อาคารเอสซี พลาซ่า สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ (สายใต้) ชั้น M ถนนบรมราชชนนี แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๐๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ต่อผู้อำนวยการสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๐-๐๖๑-๕๘๔๙ และ ๐-๒๔๒๒-๓๙๑๓ (ฝ่ายบริหารทั่วไป)

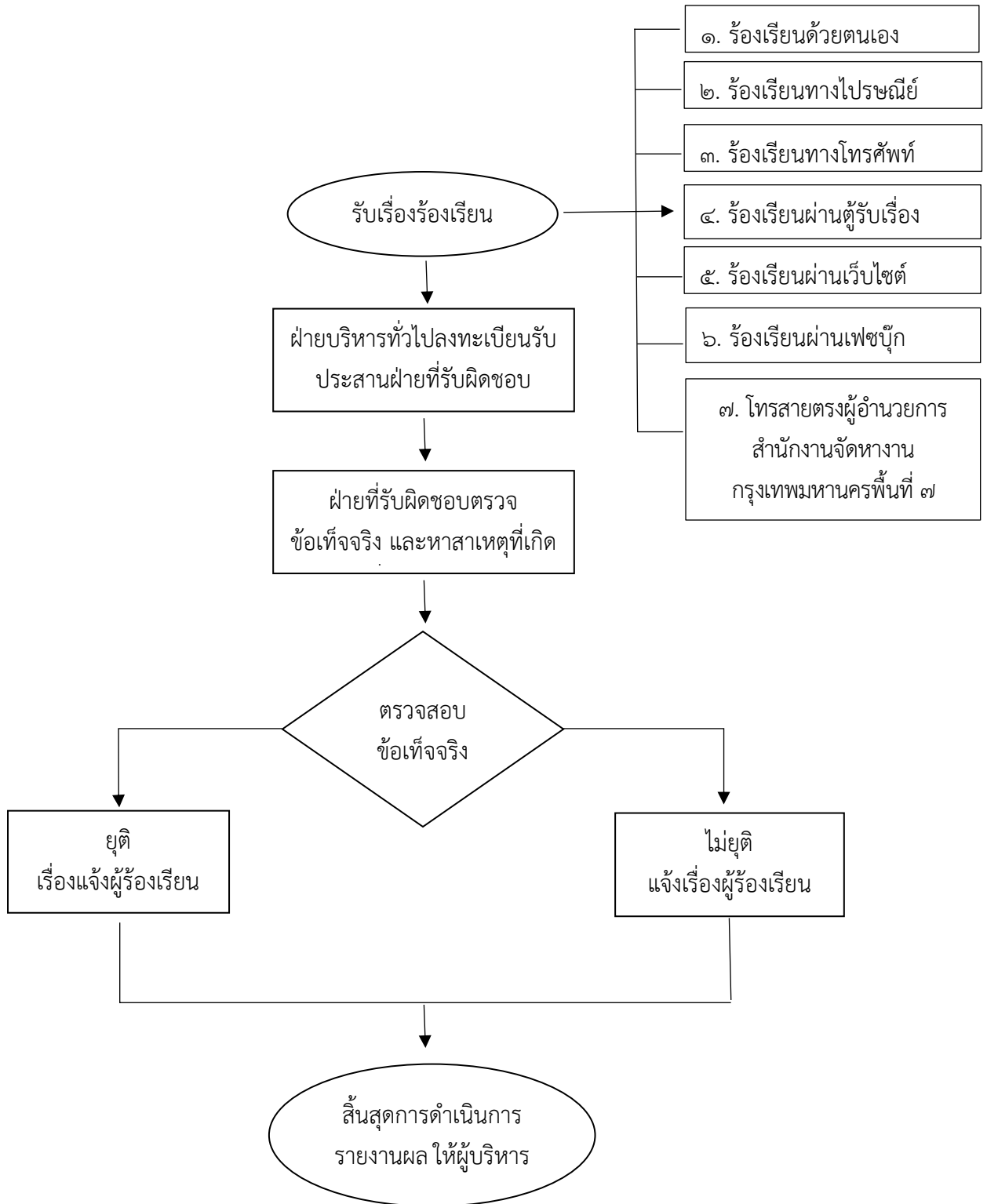
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์โดยสแกน QR Code หรือเข้า URL เว็บไซต์ <https://doe.go.th/prd/ar๗>

๕) ช่องทางการร้องเรียนอื่น ๆ

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : ar7@doe.go.th

- เว็บไซต์ : <https://doe.go.th/prd/ar๗>

๙. แผนผังการปฏิบัติงาน



ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการ ฯ	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. วิธีการรับเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง

๑. กรณีผู้ร้องเรียนเดินทางมายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗ ให้ครบถ้วน

๒. กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องและบันทึกรายละเอียดลงในแบบคำร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ เหมาะสม และไม่ใช้ถ้อยคำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุอันสมควร มิได้มีเจตนาสร้างกระแสหรือเผยแพร่ข้อมูลอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

๔. กรณีข้อร้องเรียนมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน หรือสอบสวน ให้หน่วยงานยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและจัดเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาในโอกาสต่อไป

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยระบุรายละเอียด ได้แก่ ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้อง และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การประสานฝ่ายที่รับผิดชอบเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. กรณีข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของฝ่ายที่รับผิดชอบ ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน และรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ให้จัดส่งสำเนาผลการดำเนินการให้ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวบรวมและจัดทำรายงานสรุปต่อไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายหรือระบุให้เจ้าหน้าที่รายใดรายหนึ่งดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตามกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน และรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน พร้อมทั้งจัดส่งสำเนาผลการดำเนินการให้ฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวน ๑ ชุด เพื่อรวบรวมและจัดทำรายงานสรุปต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๒. ให้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของหน่วยงาน

๓. ให้รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนภายหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ กรณีได้รับข้อร้องเรียน และผู้บริหารได้มอบหมายให้ดำเนินการ ผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑๖. แบบคำร้องเรียน

๑. แบบคำร้องเรียน

๒. แบบคำร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

แบบคำร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่บ้าน..... หมู่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... อาชีพ.....

เลขประจำตัวประชาชน □-□□□□-□□□□□-□□-□ ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน ชื่อ.....สกุล.....

สังกัด/สำนัก/กอง/กลุ่มงาน/ศูนย์ฯ..... (หากรู้)

ตำแหน่ง/ระดับ..... (หากรู้)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

