

## ระบบการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

### ช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ลำดับ	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง
๑	ผู้บริหารกรม	อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม
๒	หัวหน้าหน่วยงาน	ผอ.สพร. / ผอ.สนพ.
๓	โทรศัพท์สายตรง ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙	กองบริหารทรัพยากรบุคคล
๔	เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน: <a href="http://dsd.go.th">http://dsd.go.th</a> E-mail : <a href="mailto:dsd_clean2552@hotmail.com">dsd_clean2552@hotmail.com</a> Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : <a href="https://www.facebook.com/dsd.ethic/">https://www.facebook.com/dsd.ethic/</a>	กองบริหารทรัพยากรบุคคล

### ขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของกรม

#### ๑. กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

##### ๑.๑ กรณีร้องผ่านหัวหน้าหน่วยงาน

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่สังกัด หน่วยงาน	ผู้อำนวยการ สพร./สนพ.	๑.สพร./สนพ.แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒.ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓.รายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

##### ๑.๒ กรณีที่ร้องผ่านช่องทางอื่น ๆ

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้องเรียน/ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่สังกัด หน่วยงาน	กองบริหารทรัพยากรบุคคล / ผู้บริหารกรม / E-mail : <a href="mailto:dsd_clean2552@hotmail.com">dsd_clean2552@hotmail.com</a> /โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙ / เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : <a href="http://www.dsd.go.th/">http://www.dsd.go.th/</a> Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : <a href="https://www.facebook.com/dsd.ethic/">https://www.facebook.com/dsd.ethic/</a>	๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. แจ้งสพร./สนพ.พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ
		๓.รายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีร้องเรียนหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้ถูกร้อง	ช่องทางการร้อง	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
ผู้อำนวยการ สพร./สนพ.	กองบริหารทรัพยากรบุคคล / ผู้บริหารกรม / E-mail : dsd_clean2552@hotmail.com  /โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙ / เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : <a href="http://www.dsd.go.th/">http://www.dsd.go.th/</a>  Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : <a href="https://www.facebook.com/dsd.ethic/">https://www.facebook.com/dsd.ethic/</a>	๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งให้ ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. แจ้งผอ.สพร./ผอ.สนพ.ชี้แจง ข้อเท็จจริง	ภายใน ๗ วันทำการ
		๓. กองบริหารทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตรวจสอบ สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามขั้นตอนที่กฎหมาย กำหนด และรายงานผลการดำเนินการ ให้กรมทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ
		๔. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งผล การดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. กรณีร้องทุกข์และเสนอแนะการให้บริการของกรม

ข้อเสนอแนะ	ช่องทางการร้อง	การดำเนินการ	ระยะเวลาในการดำเนินการ
-ข้อเสนอแนะ การให้บริการ ของกรม -ไม่ได้รับความ เป็นธรรมใน การกักยืม เงินกองทุน การพัฒนา ฝีมือแรงงาน -อื่น ๆ	กองบริหารทรัพยากรบุคคล / ผู้บริหารกรม / E-mail : dsd_clean2552@hotmail.com  /โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๕ ๓๕๗๙ / เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน : <a href="http://www.dsd.go.th/">http://www.dsd.go.th/</a>  Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม : <a href="https://www.facebook.com/dsd.ethic/">https://www.facebook.com/dsd.ethic/</a>	๑. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งให้ ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	ภายใน ๗ วันทำการ
		๒. กองบริหารทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตรวจสอบ สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามขั้นตอนที่กฎหมาย กำหนด และรายงานผลการดำเนินการ ให้กรมทราบ	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่า จะดำเนินการเรื่อง แล้วเสร็จ
		๓. กองบริหารทรัพยากรบุคคลแจ้งผล การดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การดำเนินการ	ช่องทางการแจ้งข้อมูล	ระยะเวลาในการดำเนินการ
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น	๑.ทางโทรศัพท์ หรือ ๒.ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ภายใน ๗ วันทำการ
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ	๑.ทางโทรศัพท์ หรือ ๒.ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ภายใน ๑๕ วันทำการ
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องได้รับทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ จะดำเนินการรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้รับทราบ	๑.ทางโทรศัพท์ หรือ ๒.ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือ ๓. ทางจดหมาย	ทุก ๆ ๓๐ วันจนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ

- หมายเหตุ : ๑. กรณีการร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องเรียน แต่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ต้องตรวจสอบ เช่น มีหลักฐานแนบมาพร้อมหนังสือร้องเรียน นั้น ให้ยกเว้นขั้นตอนการแจ้งผลให้ผู้ร้องได้รับทราบ
๒. กรณีหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผลการดำเนินการเสนอต่ออธิบดีเพื่อทราบและสั่งการต่อไป
๓. กองบริหารทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทุก ๖ เดือน ในปริมาณประมาณ เสนอต่ออธิบดีเพื่อทราบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป