



คู่มือ

การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา การร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน
สำนักตรวจและประเมินผล
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

คำนำ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และกำหนดให้ทุกกระทรวง/กรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เกิดผลสัมฤทธิ์เป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันกระทรวงแรงงาน มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลแรงงานในระบบ นอก ระบบ แรงงานต่างด้าว และแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของลูกจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และความปลอดภัยจากการทำงาน ตามกฎหมายที่กำหนด ซึ่งกระทรวงแรงงานจะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหา และให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานต่าง ๆ โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามการร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านแรงงาน ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย/ระเบียบ/หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงได้จัดทำคู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และผู้สนใจต่อไป

สำนักตรวจและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา	๓
๒. วัตถุประสงค์	๔
๓. ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๔. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชน	๘
กระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	

ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่างๆ

๑. ความร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ	๑๑
๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	๑๑
๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน	๑๑

ส่วนที่ ๓ การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

๑. การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ในระบบ	๑๒
๒. การดำเนินการตอบข้อซักถาม	๑๔

ส่วนที่ ๔ การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๐๖

๑. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน	๑๖
๒. การโอนสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน	๑๖

ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมา

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใช้แรงงาน ทั้งในและนอกระบบ ให้มีงานทำ มีความรู้ ความสามารถ มีโอกาสได้ทำงานมีรายได้ในการประกอบอาชีพ โดยการฝึกอาชีพ การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน การจัดหางาน ตลอดจนการดูแลคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง สถานประกอบการ ให้ได้รับความเป็นธรรม และการประกันสังคม ประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้กำหนดให้สำนักตรวจและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน และดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราວร้องทุกข์และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือให้การช่วยเหลือติดตามข้อร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานเป็นศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน ณ อาคารกระทรวงแรงงาน ชั้น ๑ เพื่อให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ร้องทุกข์/ร้องเรียนแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยสามารถติดต่อ/ยื่นเรื่องด้วยตนเอง ติดต่อผ่านช่องทางจดหมาย ช่องเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน เว็บไซต์ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และยื่นเรื่องผ่านหน่วยงานอื่น ๆ (เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น)

อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม ทำให้เกิดปัญหาสถานประกอบการปิดกิจการ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน มีสภาพยากจน ว่างงาน ถูกเลิกจ้าง ส่งผลกระทบต่อครอบครัว ไม่มีรายได้มาจุนเจือครอบครัว รวมทั้งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศกลับมาไม่มีงานทำเป็นผู้ว่างงาน หรือผู้ใช้แรงงานไม่ได้รับความเป็นธรรมกับค่าจ้าง ทำงานไม่มีวันหยุด และทำงานที่เสี่ยงอันตราย ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงานสามารถอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน

๒.๓ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ระเบียบเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖:๙๒๘) ให้ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดังนี้

- การร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- การร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๓.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน แต่ถ้เป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถ ยุติเรื่องได้ทันที

๓.๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป จะดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้น ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. จะมีหนังสือเตือนขอทราบผลการดำเนินงานไปอีกครั้งหนึ่ง

๓.๒.๓ เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์บริการประชาชนฯ อาจต้องเชิญตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหารือ เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ในเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์บริการประชาชนฯ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด

๓.๓ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๓.๔ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ไว้ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือ/พิมพ์ เล่าเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัด และที่อยู่ให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ความหมายของคำว่า “คำร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

๓.๖ คู่มือการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ร้องเรียน ฉบับนี้ เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือลูกจ้าง นายจ้าง สถานประกอบการได้รับความเสียหาย และรวมถึง ข้อขัดแย้งระหว่างแรงงานกับสถานประกอบการอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียนสามารถกระทำได้โดยวาจาหรือเป็นหนังสือก็ได้ การร้องทุกข์เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่นเพื่อให้ช่วยเหลือ ส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหาว่ามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

๓.๗ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์

แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท

๑) เรื่องราวร้องทุกข์ของข้าราชการ เป็นกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่ให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอให้ทบทวนพิจารณาการสั่งให้ออกจากราชการ โดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชาหรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

๒) เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องทุกข์บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ โดยให้รัฐบาลหรือองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือหรือเรื่องที่ประชาชนได้รับความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐบกพร่อง หรือไม่ เป็นธรรม รวมถึงข้อขัดแย้งต่างๆ ระหว่างประชาชนด้วยกันเองและข้อพิพาทแรงงานระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง

๓) บัตรสนเทห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่น โดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน สำหรับการดำเนินการเกี่ยวกับบัตรสนเทห์ บางครั้งอาจเกิดความเสียหาย เช่น เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งโดยไม่มีมูลความจริงขึ้นได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริตเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๓.๘ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเทห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเทห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่าการณ์ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

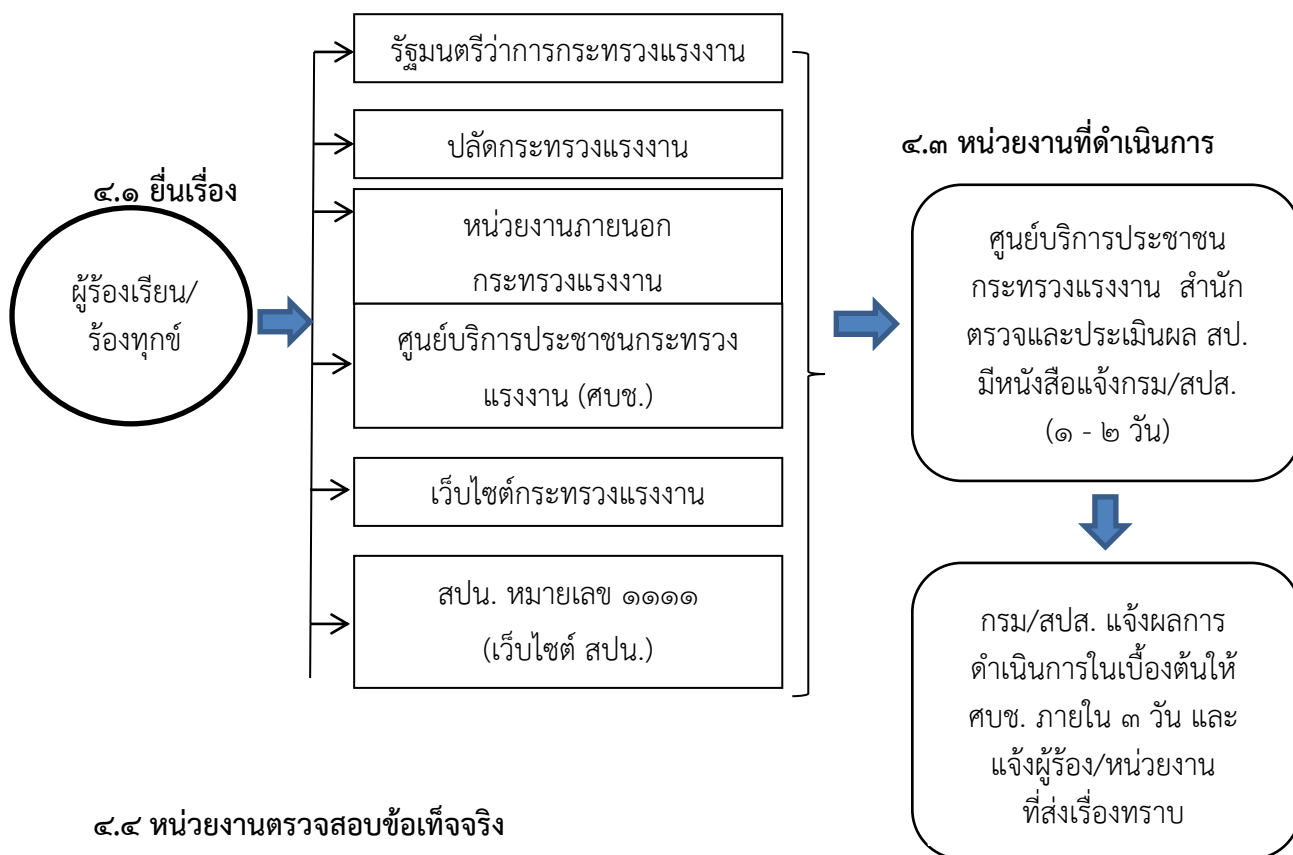
๔) ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

๖) การดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๔. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

๔.๒ หน่วยงานที่รับ-ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔.๔ หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรม/สปส. ตรวจสอบข้อเท็จจริง
(๓๐ - ๑๒๐ วัน)

๔.๕ รายงาน/สรุปผล

กรม/สปส. รายงานผลการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงให้ สบช. และแจ้งผลให้ผู้ร้อง/
หน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ
(๑ - ๓ วัน)

สบช. วิเคราะห์สรุปผลรายงาน
การตรวจสอบข้อเท็จจริง
(๑ - ๒ วัน)

๔.๖ ยุติเรื่อง

รณว./ปรณ.
รับทราบ/ยุติเรื่อง
(๑ - ๓ วัน)

โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๑ ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน

๔.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน เว็บไซต์กระทรวงแรงงาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป.

๔.๒.๒ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน หลังจากศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓ หน่วยงานที่ดำเนินการ

ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ และให้แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๔.๔ หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๔.๑ หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และผู้ร้องทราบ

๔.๔.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (๓๐ – ๑๒๐ วัน) หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผลให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานเพื่อให้รายงานความคืบหน้า (เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางกรณีเกี่ยวกับคดีความทางกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ) ดังนี้

- (๑) หนังสือแจ้งครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) หนังสือแจ้งครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ ๑
- (๓) หนังสือแจ้งครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๔๕ วัน นับแต่ได้รับการแจ้งครั้งที่ ๒

๔.๕ รายงาน/สรุปผล และยุติเรื่อง

๔.๕.๑ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน และแจ้งผลให้ผู้ร้องรับทราบ ภายใน ๓ วัน

๔.๕.๒ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียน ปลัดกระทรวงแรงงาน ผ่านรองปลัดกระทรวงแรงงานที่รับผิดชอบ/ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงแรงงาน (CCEO) ที่กำกับดูแล เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็น เรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานเพื่อโปรด ทราบต่อไป

๔.๕.๓ ศูนย์บริการประชาชนกระทรวงแรงงาน สำนักตรวจและประเมินผล สป.ได้ บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ Excel เพื่อเป็นข้อมูลในการ ตรวจสอบและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งรวบรวมสถิติข้อมูลรายงานผลการดำเนินการ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์กระทรวงแรงงานทุกเดือน

ส่วนที่ ๒

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รูปแบบต่างๆ

การดำเนินการจัดการคำร้องทุกข์แบบต่าง ๆ

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งมาเป็นหนังสือ

ขั้นตอนดำเนินการ

๑.๑ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปประเด็นปัญหา เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาให้มีหนังสือไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) รับเรื่องแล้วให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ ศบช. ภายใน ๓ วัน พร้อมแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่อง (หน่วยงานภายนอก) ทราบ (ถ้ามี)

๑.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วเสร็จ จะต้องรายงานผลให้ ศบช. ผู้ร้อง และหน่วยงานที่ส่งเรื่อง (หน่วยงานภายนอก) ทราบ (ถ้ามี) ภายใน ๑ - ๓ วัน นับแต่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๑.๓ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) ดำเนินการจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ - ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน รับทราบ

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผ่านเว็บไซต์สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)

วิธีการดำเนินการ

๒.๑ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) พิมพ์คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเอกสารแนบที่ส่งทางเว็บไซต์ สปน. และแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวเพื่อดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบ ทางเว็บไซต์ สปน.

๒.๒ ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน ๑.๑ - ๑.๒

๒.๓ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) แจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทราบทางเว็บไซต์ สปน. และจัดทำสรุปผลรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑ - ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรม/สปส.) เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ทราบ

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงแรงงาน

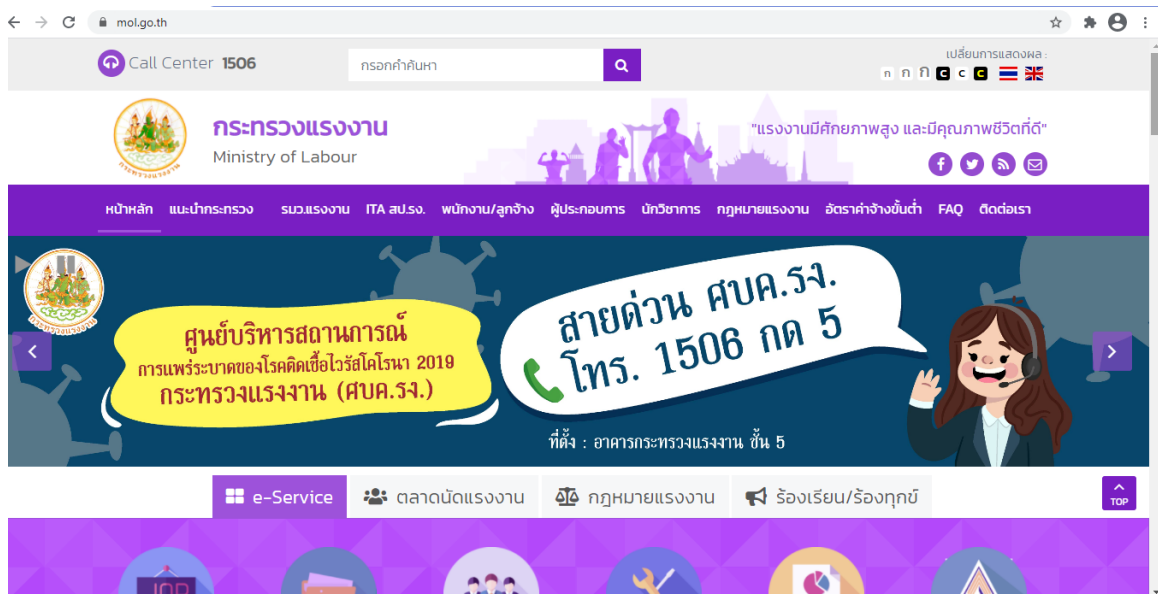
วิธีดำเนินการ

๓.๑ เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง (ศบช.) บันทึกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และจัดให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในแบบฟอร์ม

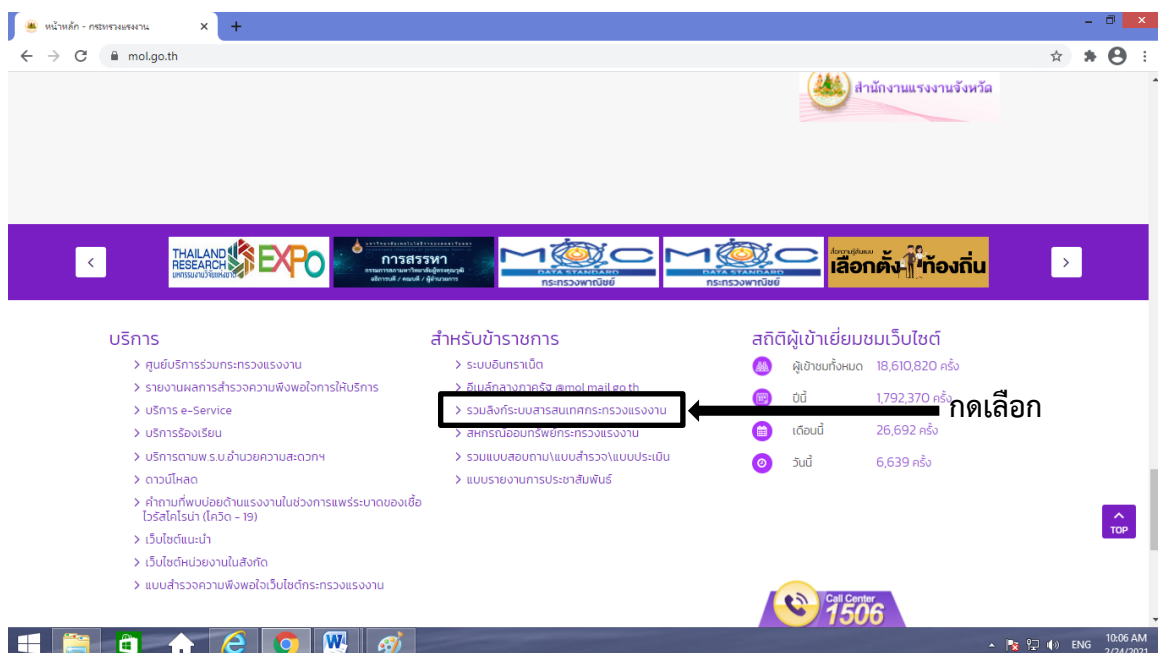
๓.๒ ดำเนินการเช่นเดียวกันตามขั้นตอน ๑.๑ - ๑.๓

ส่วนที่ ๓
การดำเนินการให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ผ่านช่องทางเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน

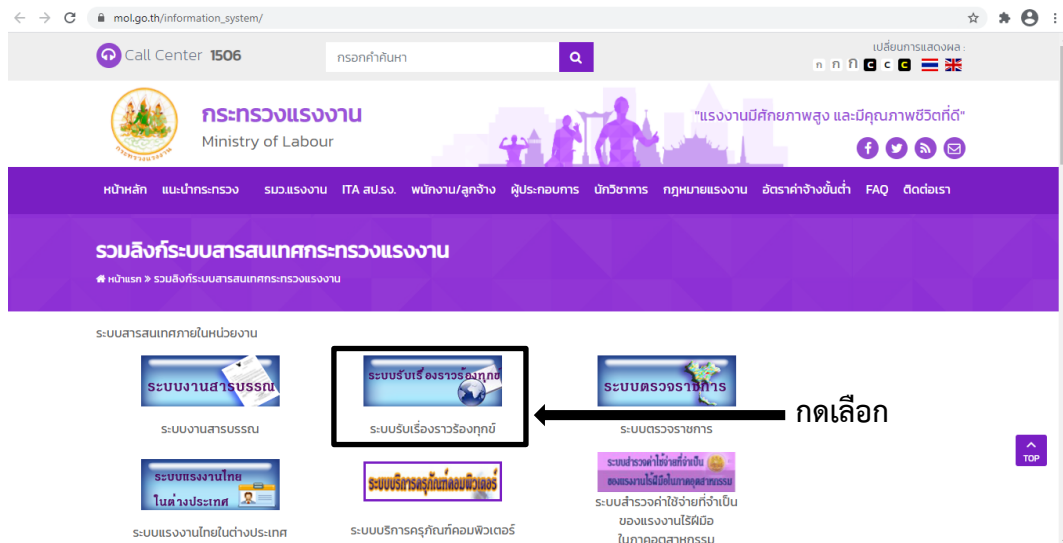
๑. การตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์กระทรวงแรงงาน



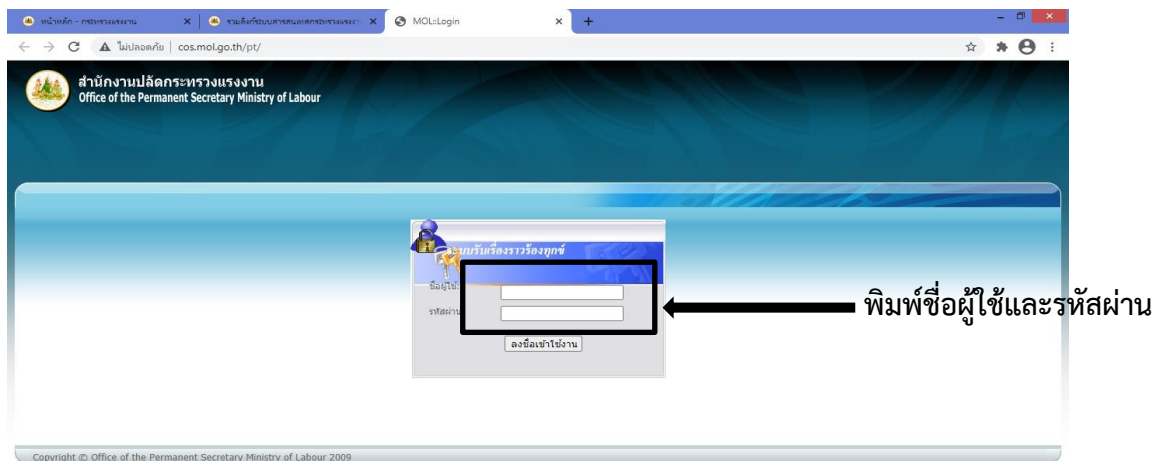
ขั้นตอนที่ ๒ เลือกหัวข้อ รวมถึงกระบบสารสนเทศกระทรวงแรงงาน



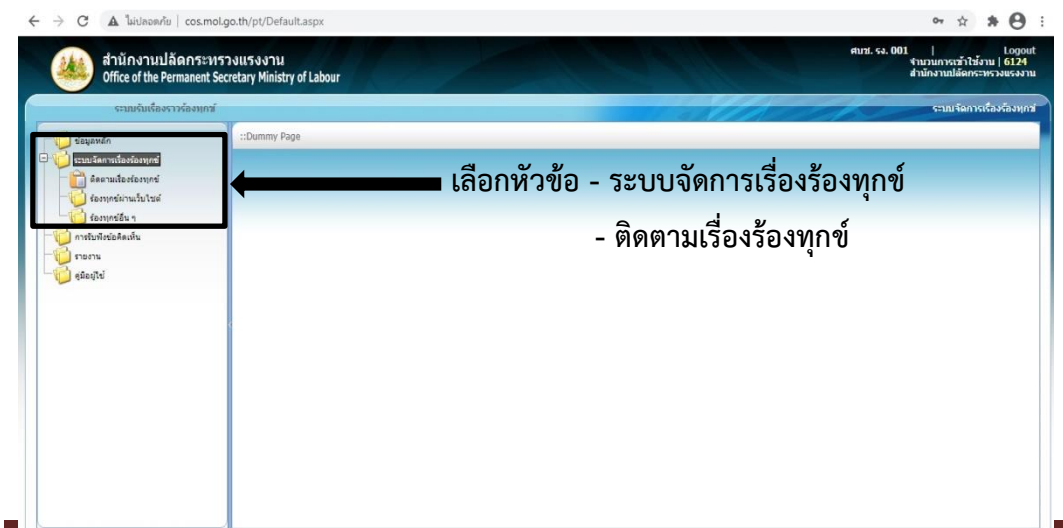
ขั้นตอนที่ ๓ เลือกหัวข้อ ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๔ ล็อกอินเข้าสู่ระบบ



ขั้นตอนที่ ๕ เลือกหัวข้อ ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ติดตามเรื่องร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๖ จำนวนเรื่องร้องทุกข์จะปรากฏในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการตอบข้อซักถาม

รหัสการร้องทุกข์	วันที่ร้องทุกข์	เรื่อง	สถานะ
64-02ML-0100	24/02/2564		เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0099	23/02/2564	ชาวต่างชาติโดนลักพาตัวจากชายแดน	เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0098	23/02/2564	สถานประกอบการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0097	23/02/2564		เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0096	23/02/2564		เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0095	23/02/2564		เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0094	23/02/2564		เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0093	23/02/2564		เรื่องร้องทุกข์
64-02ML-0092	23/02/2564		เรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่ปรากฏ

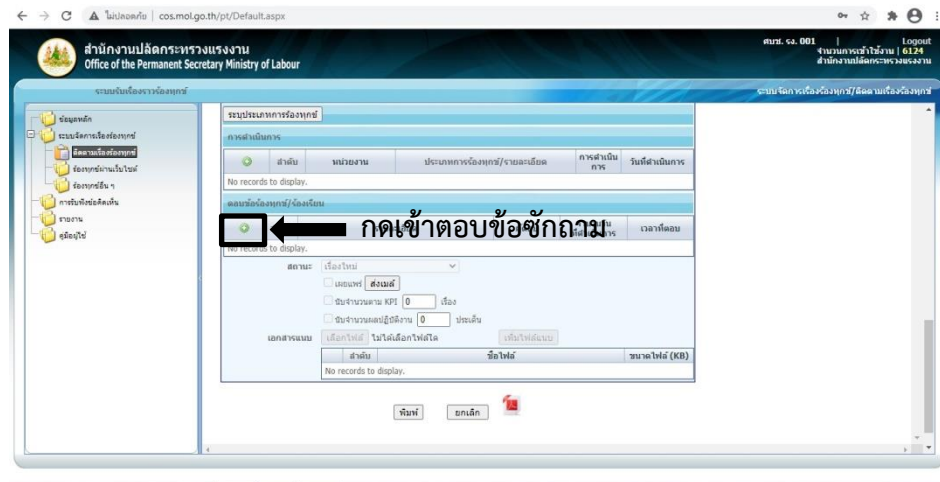
๒. การดำเนินการตอบข้อซักถาม

ขั้นตอนที่ ๑ เลือกเรื่องที่จะทำการตอบข้อซักถามโดยกดที่เครื่องหมาย หน้าช่องรหัสการร้องทุกข์

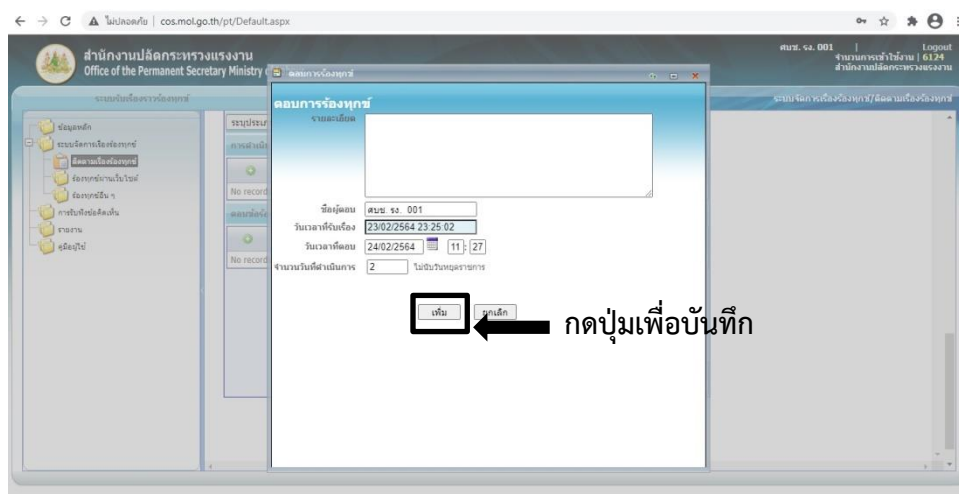
ขั้นตอนที่ ๒

ระบบจะปรากฏรายละเอียดของคำร้องทุกข์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๓ ให้เจ้าหน้าที่กดเครื่องหมาย  ตรงหัวข้อตอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการตอบข้อซักถาม



ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการตอบข้อซักถามลงในช่องตอบการร้องทุกข์ และกดปุ่ม **เพิ่ม** เมื่อตอบข้อซักถาม



ทั้งนี้ ในการดำเนินการตอบข้อซักถาม ให้เจ้าหน้าที่อ้างอิงแนวทางการตอบจากชุดเอกสาร องค์ความรู้
ถาม – ตอบ ที่ได้รวบรวมจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ ๔

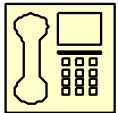
การให้บริการตอบข้อซักถามด้านแรงงาน ผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๐๖

กระทรวงแรงงานมีหน่วยงานในสังกัด โดยให้บริการประชาชนในการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านแรงงาน ผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ เพื่อให้ประชาชนที่ติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยมีหมายเลขติดต่อ หมายเลขไอเอส และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. โทรศัพท์สายด่วนกระทรวงแรงงานแยกตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

หน่วยงาน	สายด่วน ๑๕๐๖	โทรศัพท์	การให้บริการ
๑. สำนักงานประกันสังคม	กต ๑	๐ ๒๙๕๖ ๒๕๕๑	๒๔ ชั่วโมง
๒. กรมการจัดหางาน	กต ๒	๐ ๒๒๔๘ ๔๗๔๓	- ในเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.) - นอกเวลา มีระบบรับ ฝากข้อความอัตโนมัติ (IVR)
๓. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	กต ๓	๐ ๒๒๔๖ ๗๕๘๘	
๔. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	กต ๔	๐ ๒๒๔๕ ๓๕๐๖	
๕. สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	กต ๕	๐ ๒๒๓๒ ๑๔๖๒	

๒. การไอเอสสายด่วนกระทรวงแรงงาน ๑๕๐๖ ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน

ลำดับ	ผ่านโทรศัพท์	หน่วยงาน	หมายเลขไอเอส
๑	 กดปุ่ม Trans/PGM และตามด้วยหมายเลขไอเอส	สำนักงานประกันสังคม	๔๐๒๑
๒		กรมการจัดหางาน	๔๐๒๒
๓		กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	๔๐๒๓
๔		กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	๔๐๒๔
๕		สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	๔๐๒๕

ภาคผนวก

แบบบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

วันที่.....

ร้องเรียนโดยวิธี ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ มาด้วยตนเอง

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ที่อยู่.....
.....โทรศัพท์.....

ชื่อสถานประกอบการ/ชื่อนายจ้าง.....

ที่ตั้งเลขที่.....ซอย.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....สถานที่ใกล้เคียง.....

เรื่องที่ร้องเรียนและความประสงค์ที่จะขอให้หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน

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

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเรื่อง.....

.....
.....

เกี่ยวข้องกับ

- ☐ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
☐ กรมการจัดหางาน
☐ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
☐ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
☐ สำนักงานประกันสังคม

หน่วยงานอื่น.....

ลงชื่อผู้ร้องทุกข์
(.....)