



ประกาศสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้วยเป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและแก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ อีกทั้งเพื่อบรรเทาทุกข์ของประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมุ่งประโยชน์สุขของประชาชน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เมื่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น มีความเห็นสมควรรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนัก เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ หรือแจ้งหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒. เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในการบันทึกเรื่องราวการร้องเรียน ดำเนินการบันทึกข้อมูลและแจ้งให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการแล้ว ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนนั้น ภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๗ วันทำการ

๓. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักให้ดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้รีบดำเนินการโดยเร็ว ให้เสร็จสิ้นภายใน ๕ วันทำการ แล้วรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ

๔. เมื่อคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการแล้ว ให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นได้รับการจัดการเรียบร้อยแล้วหรือไม่ และรายงานแจ้งผู้อำนวยการสำนักทราบ

๕. เมื่อผู้อำนวยการสำนักทราบ และสั่งยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกผลการดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบว่า ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนนั้น ภายใน ๓ วันทำการ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน ๗ วันทำการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางนิตยา โพธิ์สุข)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน