



ประกาศสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง  
เรื่อง ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารงานราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการความเดือดร้อนต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง จึงได้ประกาศกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชน โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลข ๐๓๘-๖๙๔๑๑๗-๙ ต่อ ๑๑๑,๑๐๔,๑๑๐
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.rayong.labour.go.th](http://www.rayong.labour.go.th)
๓. ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก (face-book) ชื่อ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง
๔. ร้องเรียนผ่านทาง Email: [rayong@labour.mail.go.th](mailto:rayong@labour.mail.go.th)
๕. ร้องเรียนผ่าน application line: ผู้มาติดต่อ สสค.รย.
๖. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น หรือสามารถมาติดต่อด้วยตนเองได้ที่สำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดระยอง ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสาวสายทิพย์แสง แสงไฟ)  
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง

**การจัดการเรื่องร้องเรียน**  
**สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง**

**๑. ช่องทางการร้องเรียน**

ผู้รับบริการสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์สำนักงาน หมายเลข ๐๓๘-๖๙๔๑๑๗-๙ ต่อ ๑๑๑,๑๐๔,๑๑๐
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ [www.rayong.labour.go.th](http://www.rayong.labour.go.th)
๓. ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก (face-book) ชื่อ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง
๔. ร้องเรียนผ่านทาง Email: [rayong@labour.mail.go.th](mailto:rayong@labour.mail.go.th)
๕. ร้องเรียนผ่าน application line: ผู้มาติดต่อ สสค.รย.
๖. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น หรือสามารถมาติดต่อด้วยตนเองได้ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดระยอง ตำบลเนินพระ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

**๒. การรับเรื่องร้องเรียน**

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๙๔๑๑๗-๙ ต่อ ๑๐๑-๑๑๓

**๓. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอนการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ ดังนี้

๑. หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน หรือตรวจพบเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้นำส่งต่อเรื่องให้กลุ่มงานวินัยหรือหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่ดำเนินการทางวินัยโดยทันที ภายในวันที่รับเรื่อง



๒. กลุ่มงานวินัยหรือหน่วยงานอื่นที่ทำหน้าที่ดำเนินการทางวินัยดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ แจ้งเรื่องพร้อมสำเนาข้อร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงแรงงาน ภายใน ๒ วัน (นับจากข้อที่ ๑)

๒.๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน ๗ วัน หากพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือและเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ส่งเรื่องให้กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ดำเนินการพิจารณาปรับย้ายจากตำแหน่งเดิมไปดำรงตำแหน่งอื่นชั่วคราว และรายงานผลการพิจารณาให้ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงแรงงาน เพื่อนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและปลัดกระทรวงแรงงาน โดยทันที (ภายใน ๗ วัน นับจากข้อที่ ๑)

๓. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบหลักฐานที่เชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ ดำเนินการทางวินัยหรืออาญาโดยเร็วให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (นับจากข้อที่ ๑) และให้พิจารณาออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งตามความจำเป็นและเหมาะสม ในกรณีที่พบว่ามีกรกระทำผิดเกี่ยวข้องกับความผิดทางอาญา ให้ส่งเรื่องดำเนินคดีโดยทันที

๓.๒ รายงานผลการพิจารณาให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงแรงงานเป็นระยะ คือ ๒๐ วัน และ ๓๐ (นับจากข้อที่ ๑) เพื่อสรุปนำเรียนปลัดกระทรวงแรงงานและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบและพิจารณา

๓.๓ กรณีที่เป็นการกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือเป็นความผิดวินัยร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นปลดหรือไล่ออกจากราชการให้ปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น ภายใน ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

#### **หมายเหตุ**

๑. ให้หน่วยงานดำเนินการจัดมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสมในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีกรจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

๒. กระบวนการพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ กฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

