

คู่มือ
การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ของ
นางจันทร์เพ็ญ เดชพล
ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ว
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม



12.05.6
๑272๓
2544

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
และสวัสดิการสังคม



05098

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง

คำนำ

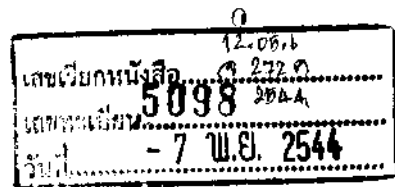
การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นกระบวนการสร้างความเป็นธรรม และช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นทางออกที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม สามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติภารกิจที่สำคัญดังกล่าว ซึ่งได้ดำเนินการด้วยดีตลอดมา และเพื่อให้การปฏิบัติงานในภารกิจดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้เขียนจึงได้รวบรวมหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมสาระความรู้ด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาดำเนินการสำหรับเรื่องที่เกิดขึ้นกรณีเดียวกัน และผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้ คงเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่สนใจตามสมควร

นางจันทร์เพ็ญ เดชพล

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

มีนาคม 2544



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ความเป็นมา	1
การร้องทุกข์/ร้องเรียน	
- ความหมาย	3
- ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	4
- ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์	4
- ส่วนราชการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	5
กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์	
- การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	8
- การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ	11
- การติดตามผลการดำเนินการ	12
- การรายงานผล	13
ข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้นสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	21-26
ตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์	
1. แรงงานไทยถูกหลอกให้ไปทำงานต่างประเทศ	28
2. นายจ้างจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำ	29
3. การสงเคราะห์ครอบครัว	30
บทสรุป	32-33
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	
- แบบการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์	36-42
- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	43-45