



ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้การรับเรื่องและวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕
อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จึงออกประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง มาตรการ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ในสังกัดต้องไม่กระทำการอันเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่
ราชการ และต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน มีคุณธรรม จริยธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์
ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีธรรมาภิบาล รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามที่กฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของ
ทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

ข้อ ๔ หากผู้ใดพบเห็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทำการอันเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบตาม
ข้อ ๓ สามารถแจ้งได้ตามช่องทาง ตามข้อ ๖ ของประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ลงวันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑
มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๕ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตาม
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อ ๗ ของประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ลงวันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑
มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติอื่นใดที่ไม่ได้กำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติตามประกาศ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย ลงวันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยอนุโลม

ข้อ ๖ ให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ
มิชอบเพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการกิจของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูล
ตามวรรคหนึ่งในเว็บไซต์ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนตาม
ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ
ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ลงวันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑ แจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๗ ให้อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวรักษาการตามประกาศนี้ และเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด
ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายเลิศปัญญา บุณยบัณฑิต)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จึงประกาศกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันออกประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ลงวันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓ เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

(๒) ประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (ฉบับที่ ๒)

บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นในส่วนที่มีกำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ประเด็นปัญหาหรือเรื่องที่ได้รับบริการจากกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้กล่าวอ้างเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เช่น จากสำนักงานปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้ชื่นชมหรือชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“กรม” หมายความว่า กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ข้อ ๕ ให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรม ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้สำนักงานเลขาธิการกรมเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้กลุ่มกฎหมายและกลุ่มบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรม สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ตามข้อ ๕ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของกรม ที่ <http://www.dwf.go.th>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เลขที่ ๒๕๕ ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม หมายเลข ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๔๕ หรือกลุ่มกฎหมาย หมายเลข ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๕๐ และ ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๔๗ หรือกลุ่มบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล หมายเลข ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๐๘

(๔) ทางเว็บไซต์กรม ที่ <http://www.dwf.go.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องทุกข์ร้องเรียน”

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของกรม

(๖) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โทรศัพท์หมายเลข ๑๕๖๗ หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ หรือสำนักงาน ป.ป.ช. โทรศัพท์หมายเลข ๑๒๐๕ หรือสำนักงาน ปปท. โทรศัพท์หมายเลข ๑๒๐๖ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนออธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ซึ่งมีกระบวนการจัดการในแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(ข) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้น ไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลา ดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(ค) อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลา ที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิบดีหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจง ข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(ง) เมื่อได้ดำเนินการตาม (ค) แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ เบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(จ) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรม ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๑ ท้ายประกาศนี้

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๗ (๑) (ข) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(ข) อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้นำดำเนินการตาม (ก) แล้วเสร็จ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรม ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๒ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๘ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ซึ่งมีกระบวนการจัดการในแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และหากข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะนั้น มิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น เสนอให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อ พิจารณาสั่งการ

(ข) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (ก) ให้หน่วยงานในสังกัดกรมทราบ เพื่อใช้เป็น ข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ค) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(ง) การดำเนินการตาม (ก) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับข้อข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ส่วน (ข) - (ค) จะต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรม ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๓ ท้ายประกาศนี้

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรม มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และหากข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะนั้น มิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น เสนอให้รายงานไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ

(ข) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (ก) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(ค) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(ง) ระยะเวลาดำเนินการตาม (ก) และ (ข) - (ค) ให้นำความในข้อ ๘ (๑) (ง) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๓ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๙ กระบวนการจัดการคำชมเชย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ซึ่งมีกระบวนการจัดการในแต่ละประเภทดังต่อไปนี้

(๑) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตามข้อ ๘ (๑) (ก) (ข) (ค) และ (ง) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของกรม เป็นต้น

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๔ ท้ายประกาศนี้

(๒) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตามข้อ ๘ (๒) (ก) (ข) (ค) และ (ง) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรม ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๔ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๐ การดำเนินการตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๕ ส่วนแบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๖ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๑ เมื่อหน่วยงานในสังกัดกรม ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรม ตามช่องทางต่าง ๆ ให้รีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามประกาศนี้

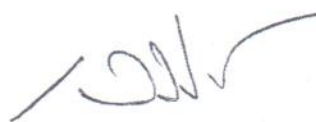
ให้หน่วยงานในสังกัดกรม รวบรวมและรายงานผลเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบเดือนละครั้ง ตามแบบ ก.จ.ร. ๗ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๑๒ ให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของกรม

ให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่งในเว็บไซต์ของกรม ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

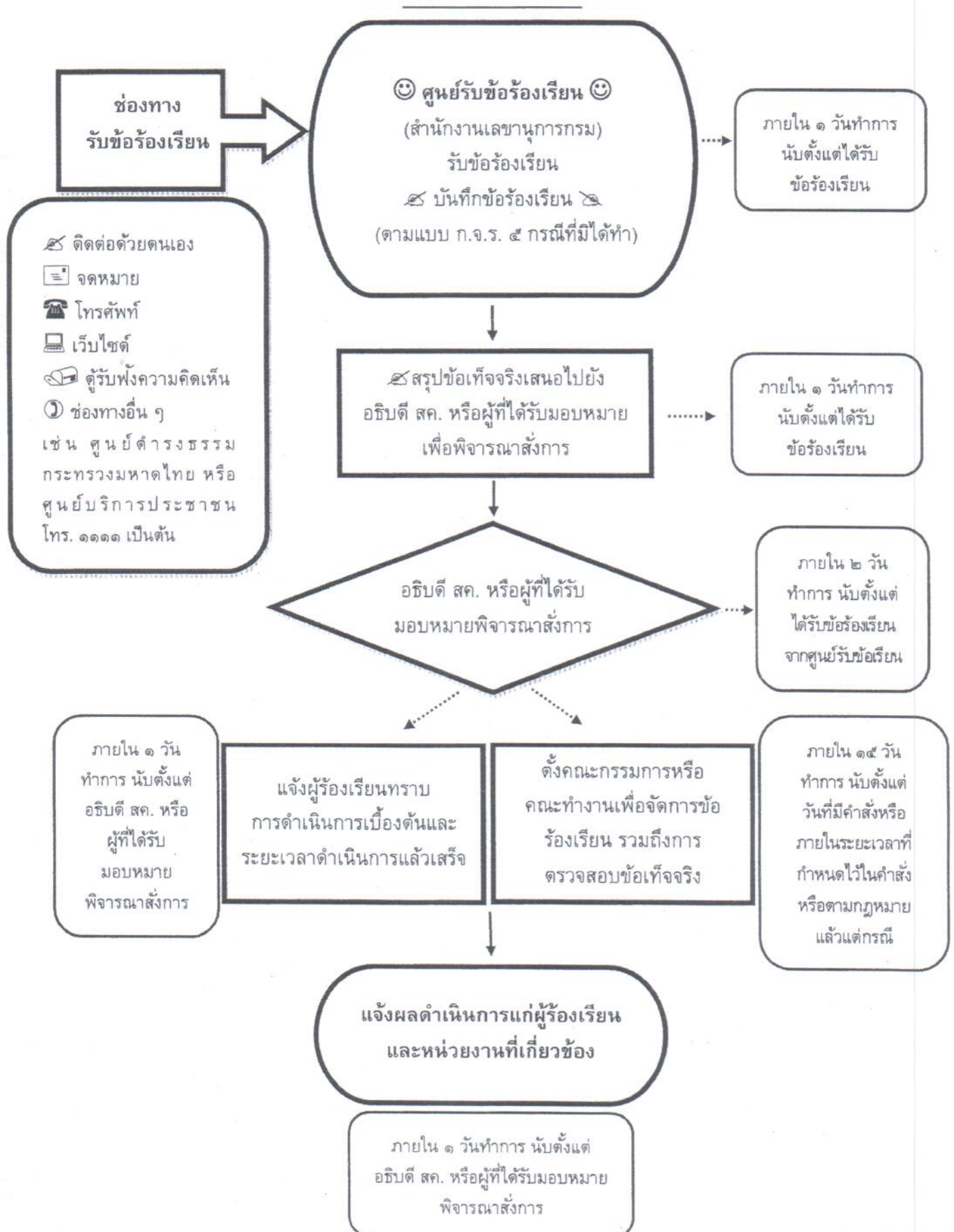
ข้อ ๑๓ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

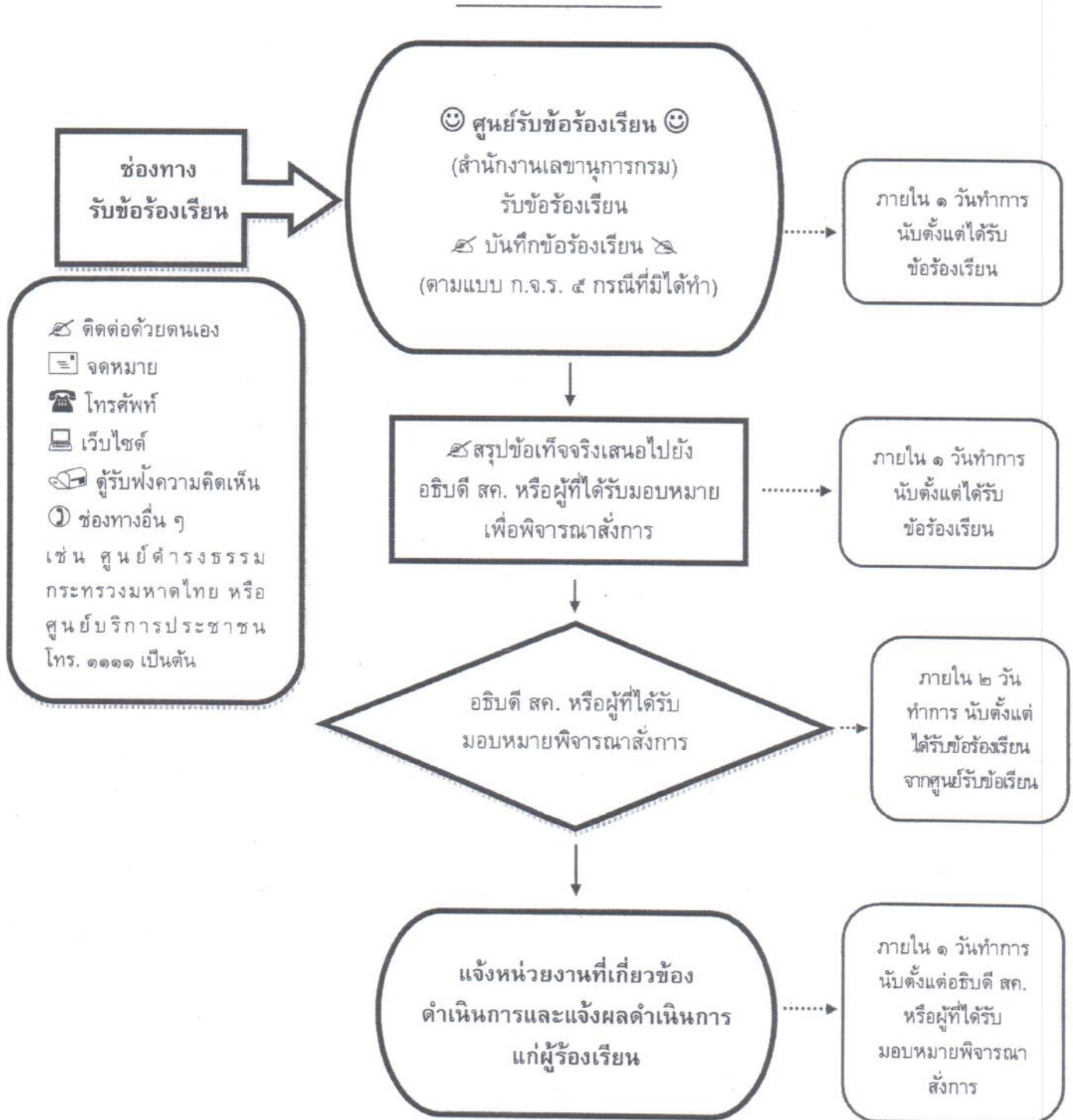


(นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต)
อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

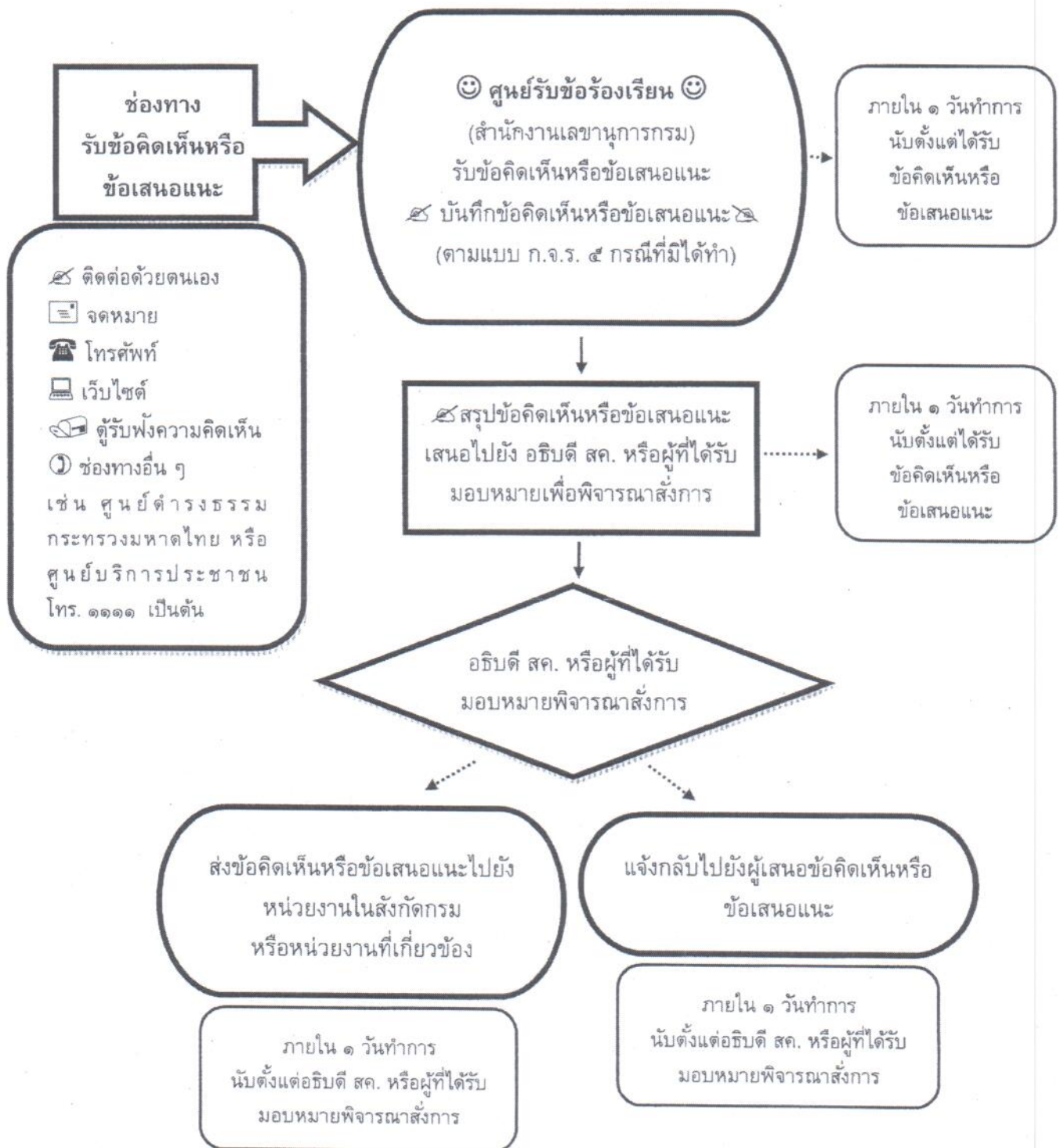
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

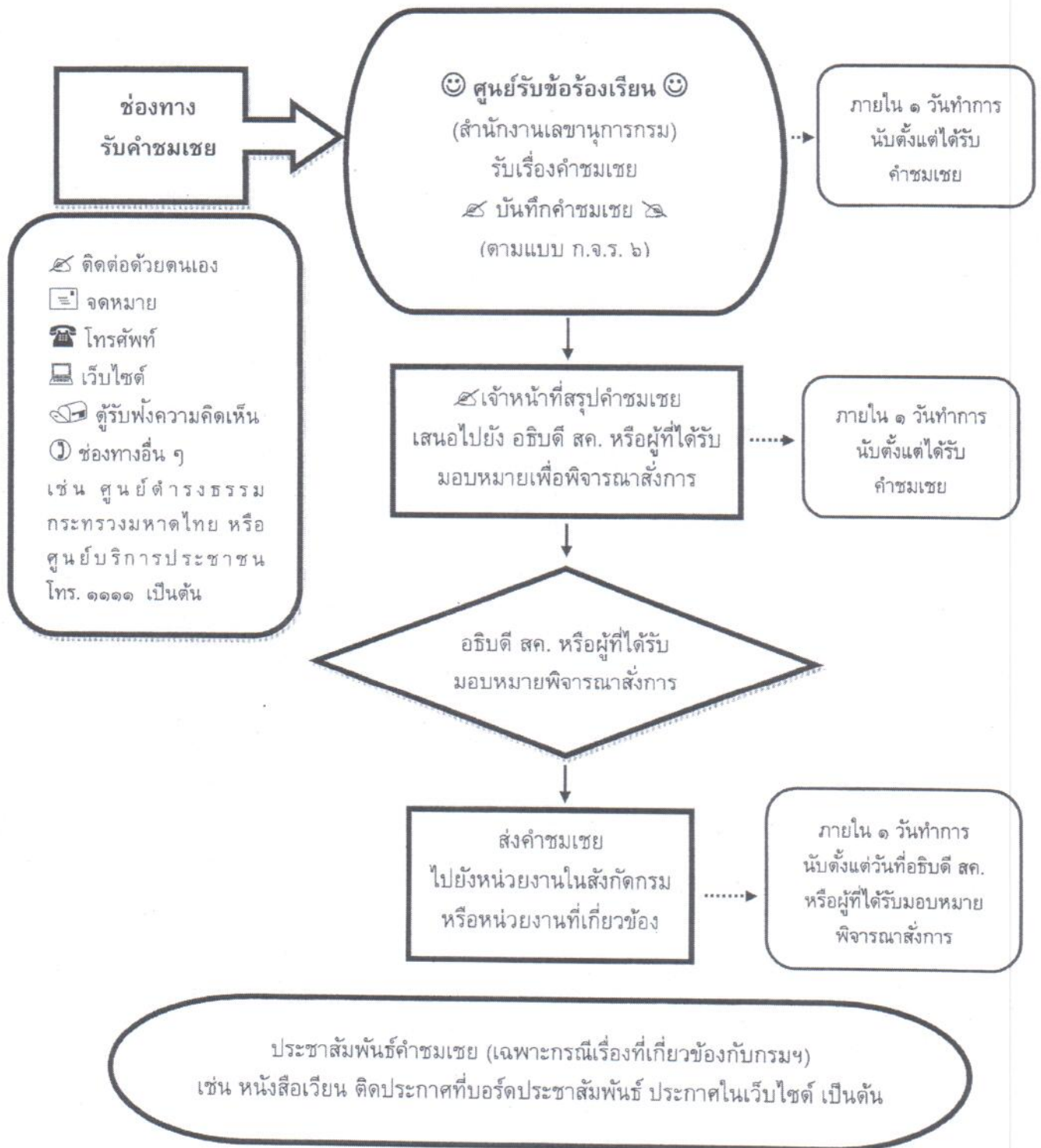


กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
ที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



กระบวนการจัดการคำชมเชย

ที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



😊 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ 😊

ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน ☐ - ☐☐☐☐ - ☐☐☐☐☐ - ☐☐ - ☐

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ต.รอก/ชอย _____

ถนน _____ ตำบล/แขวง _____ อำเภอ/เขต _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อให้แจ้งผล

☐ ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

☐ บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ต.รอก/ชอย _____

ถนน _____ ตำบล/แขวง _____ อำเภอ/เขต _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดเป็น ☐ ข้อร้องเรียน / ☐ ข้อคิดเห็น / ☐ ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____)

ผู้รับเรื่อง _____

😊 ท่านสามารถยื่นได้ที่ "ศูนย์รับข้อร้องเรียน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เลขที่ ๒๕๕ ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐"

😊 แบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย 😊
ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□ - □□ - □

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ ตำบล/แขวง _____ อำเภอ/เขต _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดคำชมเชย โดยสรุปดังนี้

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ
(_____)

ผู้รับเรื่อง _____