



บันทึกข้อความ

เรียง ยอบท สท.	2080
รับ - ส่งที่	26 พ.ค. 2560
วันที่	
เวลา	

เลขที่	3530
วันที่	26 พ.ค.
เวลา	

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มกฎหมาย โทร. ๘๗๔๗

ที่ พม ๐๕๐๑/๒๔๗๕

วันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

อธิบดี สค	1039
รับ - ส่งที่	
วันที่	29 พ.ค. 2560
เวลา	

๑. เรื่องเดิม

ตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที ซึ่งสำนักงานเลขาธิการกรมทำหน้าที่เป็น “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียน โดยมีกลุ่มกฎหมายและกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ซึ่งได้ดำเนินการตามประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย และที่แก้ไขเพิ่มเติม นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางตามประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๖๐ แล้ว สรุปได้ดังนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนฯ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรม ได้แก่

- เรื่องทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มีการร้องเรียน)
- เรื่องคุณธรรม จริยธรรม (ไม่มีการร้องเรียน)
- เรื่องการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม (ไม่มีการร้องเรียน)

๒.๒ ข้อร้องทุกข์ทั่วไป มีจำนวน ๑ เรื่อง เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทางจดหมายของพระภิกษุ มีภูมิลำเนาอยู่ที่วัดแหลมสน ตำบลปากน้ำ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร กรณีขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับทรัพย์สินมรดก เพื่อเป็นเงินทุนในการดำรงชีวิต รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณา

สำนักงานเลขาธิการกรมพิจารณาแล้ว เห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวกำหนด จึงเห็นสมควรดำเนินการดังนี้

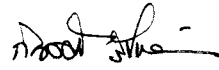
๓.๑ นำเรียนอธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เพื่อทราบผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ตามข้อ ๒

/๓.๒ ขอเผยแพร่ ...

๓.๒ ขอเผยแพร่ข้อมูลตามข้อ ๒ โดยให้กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุทธศาสตร์ และแผนงาน เผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวในเว็บไซต์ของกรมต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบตามข้อ ๓.๑ และโปรดพิจารณาตามข้อ ๓.๒ หากเห็นชอบ สำนักงานเลขานุการกรมจักได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายกันตพงศ์ รังษีสว่าง)

เลขานุการกรม

ทราบ -) เก็บข้อ 3.2



(นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
29 พ.ค. 2560



(นายวิศิษฐ์ เดชเสน)

รองอธิบดี สค.

๒๙ พ.ค. ๒๕๖๐

**สรุปจำนวนการรับเรื่องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนตามช่องทางต่างๆ ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ รอบ ๗ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึง ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐)**

ชื่อหน่วยงาน/โครงการ	ค.ค.	ส.ค.	ส.ค.ย.ค.	ก.พ.	พ.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	รวม	บุคลากร ดำเนินการ	ร้อยละ	หมายเหตุ
ติดต่อด้วยตนเอง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑๐๐	เป็นการร้องทุกข์ ทั่วไปของพระภิกษุ และมีการส่งต่อและ แจ้งผลการดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว
โทรศัพท/โทรสาร	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
เว็บไซต์ ส.ค. ระบบ CRM	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
ศูนย์พึ่งความคิดเห็น	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
ศูนย์บริการประชาชน สำนัก นายกรัฐมนตรี หมายเลข ๑๑๑๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หมายเลข ๑๕๖๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
สำนักงาน ป.ป.ช.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
สำนักงาน ป.ป.ท.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
หน่วยงานอื่นส่งต่อมาให้ดำเนินการ ที่เกี่ยวข้อง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
แบบสอบถาม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐			
รวมทั้งหมด	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑		๑๐๐	

หมายเหตุ : ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการชดเชยระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม
รวบรวมข้อมูลโดย : ศูนย์รับข้อร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานเลขานุการกรม (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐)

หน่วยงาน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เรื่องราวร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ของปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ลำดับ ที่	เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิด ความเห็น	หน่วยงานที่แจ้ง		วัน/เวลา รับเรื่อง	ขั้นตอนดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค
		สปน.	สป.พม			
๑	พระภิกษุร้องทุกข์ กรณีขอ ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเงิน ค่าเช่าบ้าน ซึ่งเป็นทรัพย์สิน มรดก เพื่อเป็นเงินทุนในการ ดำรงชีวิต		✓	๔ พ.ย. ๒๕๕๙ และ ดำเนิน การเสร็จสิ้น เมื่อวันที่ ๗ กพ ๒๕๖๐	ประสานแจ้งข้อมูล ให้สำนักงาน ปลัดกระทรวงฯ ทราบ และประสาน ขอความร่วมมือ กรมการศาสนา กระทรวง วัฒนธรรม และ สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ เพื่อให้ การช่วยเหลือ เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ เป็นพระภิกษุ ทั้งนี้ ได้ประสาน สำนักงานพมจ. ชุมพร ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ซึ่งได้มี การประสาน โรงพยาบาลปากน้ำ หลังสวน เพื่อดูแล สุขภาพของพระ อานาจฯ โดยทาง ทีมแพทย์จะเข้าไป ตรวจรักษาที่ วัดแหลมสนเดือน ละหนึ่งครั้ง โดยปัจจุบันอยู่ใน ความดูแลของเจ้า อาวาสวัดแหลมสน และประสานส่ง เรื่องให้สำนักงาน พระพุทธศาสนา แห่งชาติ ทราบเป็น ที่เรียบร้อยแล้ว	การประสานส่งต่อ ในการให้ความ ช่วยเหลืออาจจะผิด ช่องทาง ซึ่งจะต้อง ตรวจสอบ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ให้ชัดเจน เพื่อไม่ให้ เกิดความซ้ำซ้อนใน การดำเนินงาน



ประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

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

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวได้ลงนามในประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอัน

เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว รวมทั้งเรื่องที่ได้รับ การร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานกิจการ สตรีและสถาบันครอบครัวมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ เจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานกิจการสตรีและสถาบัน ครอบครัวยกย่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการสตรีและ สถาบันครอบครัว

ข้อ ๔ ให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้กองกลางเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้ฝ่ายนิติการ และฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ต่างๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ตามข้อ ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ <http://www.women-family.go.th>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกลาง สำนักงานกิจการสตรี และสถาบันครอบครัว เลขที่ ๒๕๕ ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกลาง หมายเลข ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๔๕ หรือฝ่ายนิติการ หมายเลข ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๕๐ ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๔๗ หรือฝ่ายการเจ้าหน้าที่ หมายเลข ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๕๒ ๐ ๒๓๐๖ ๘๗๕๕

(๔) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www.women-family.go.th> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “ร้องทุกข์ร้องเรียน”

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(๖) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๖ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ซึ่งมีกระบวนการจัดการในแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(ข) ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(ค) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(ง) เมื่อได้ดำเนินการตาม (ค) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(จ) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้

ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๑ ท้ายประกาศนี้

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ และหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานได้รับข้อร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๖ (๑) (ข) วรรคสอง มาใช้บังคับโดยอนุโลม

(ข) ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้ดำเนินการตาม (ก) แล้วเสร็จ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๒ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ซึ่งมีกระบวนการจัดการในแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(ข) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (ก) ให้สำนักหรือกองในสังกัดสำนักงานทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(ค) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(ง) การดำเนินการตาม (ก) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน (ข) - (ค) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๓ ท้ายประกาศนี้

(๒) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(ก) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน บันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรายงานไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(ข) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(ค) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(ง) ระยะเวลาดำเนินการตาม (ก) และ (ข) - (ค) ให้นำความในข้อ ๗ (๑)(ง) มาใช้บังคับ

โดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๓ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๘ กระบวนการจัดการคำชมเชย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ซึ่งมีกระบวนการจัดการในแต่ละประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตามข้อ ๗ (๑) (ก) (ข) (ค) และ (ง) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๔ ท้ายประกาศนี้

(๒) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตามข้อ ๗ (๒) (ก) (ข) (ค) และ (ง) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้เป็นไปตามแบบ ก.จ.ร. ๔ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๙ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

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

ข้อ ๑๐ ให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน

ให้ศูนย์ข้อมูล กองกลาง เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลตามวรรคหนึ่งในเว็บไซต์ของสำนักงาน ตามรายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๑๑ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓

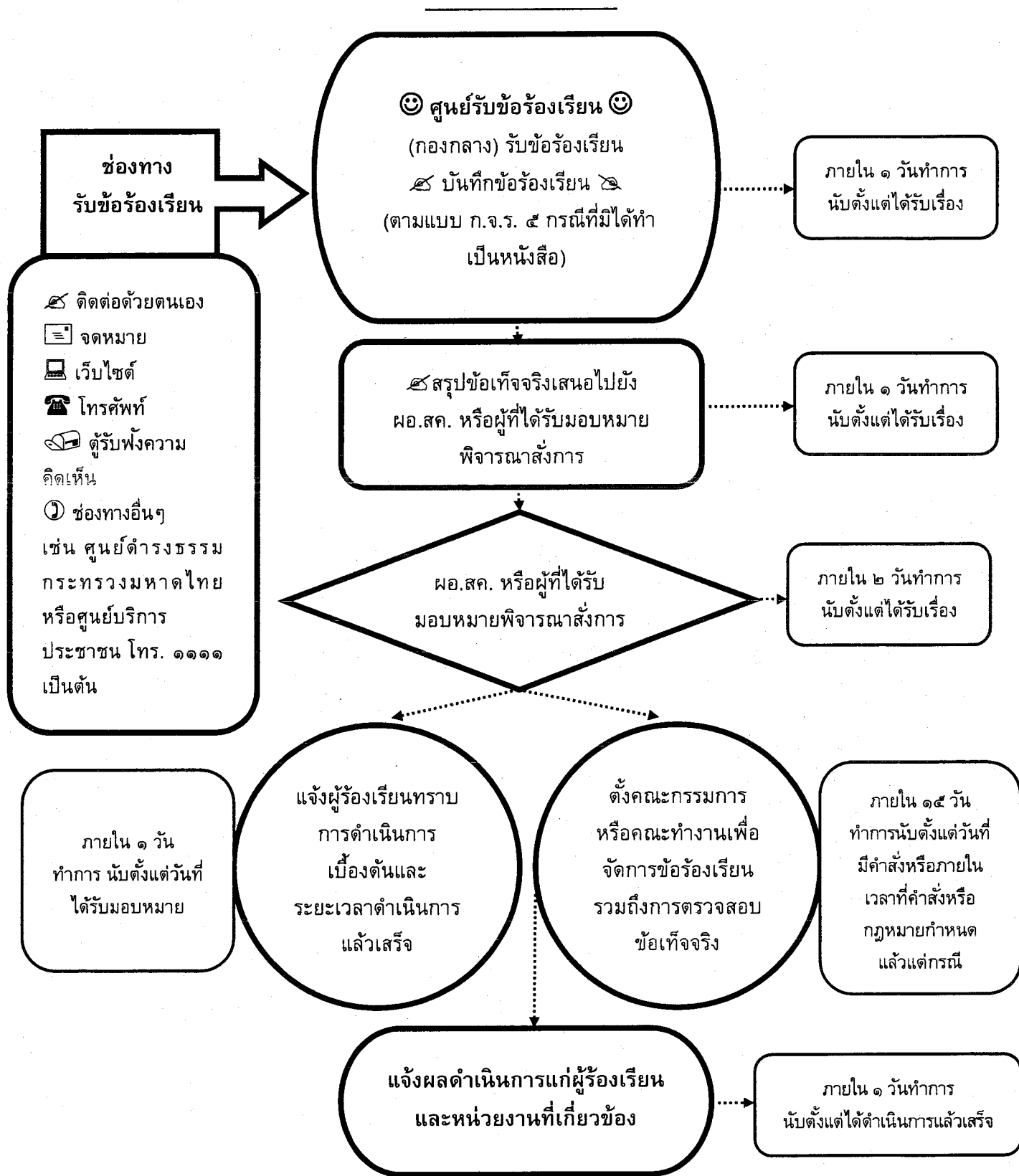


(นายสุกฤษฎ์ หงษ์ภักดี)

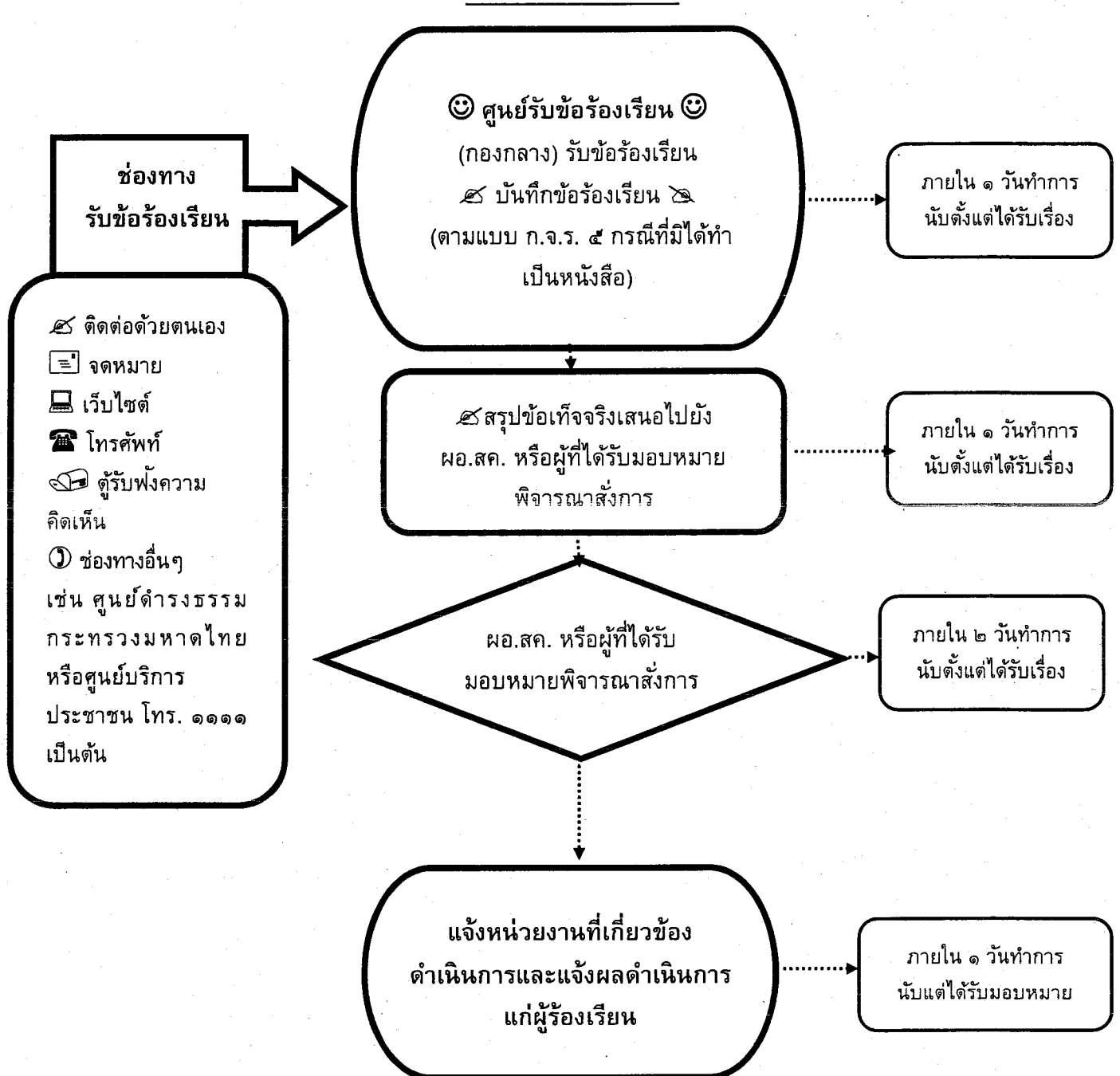
ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

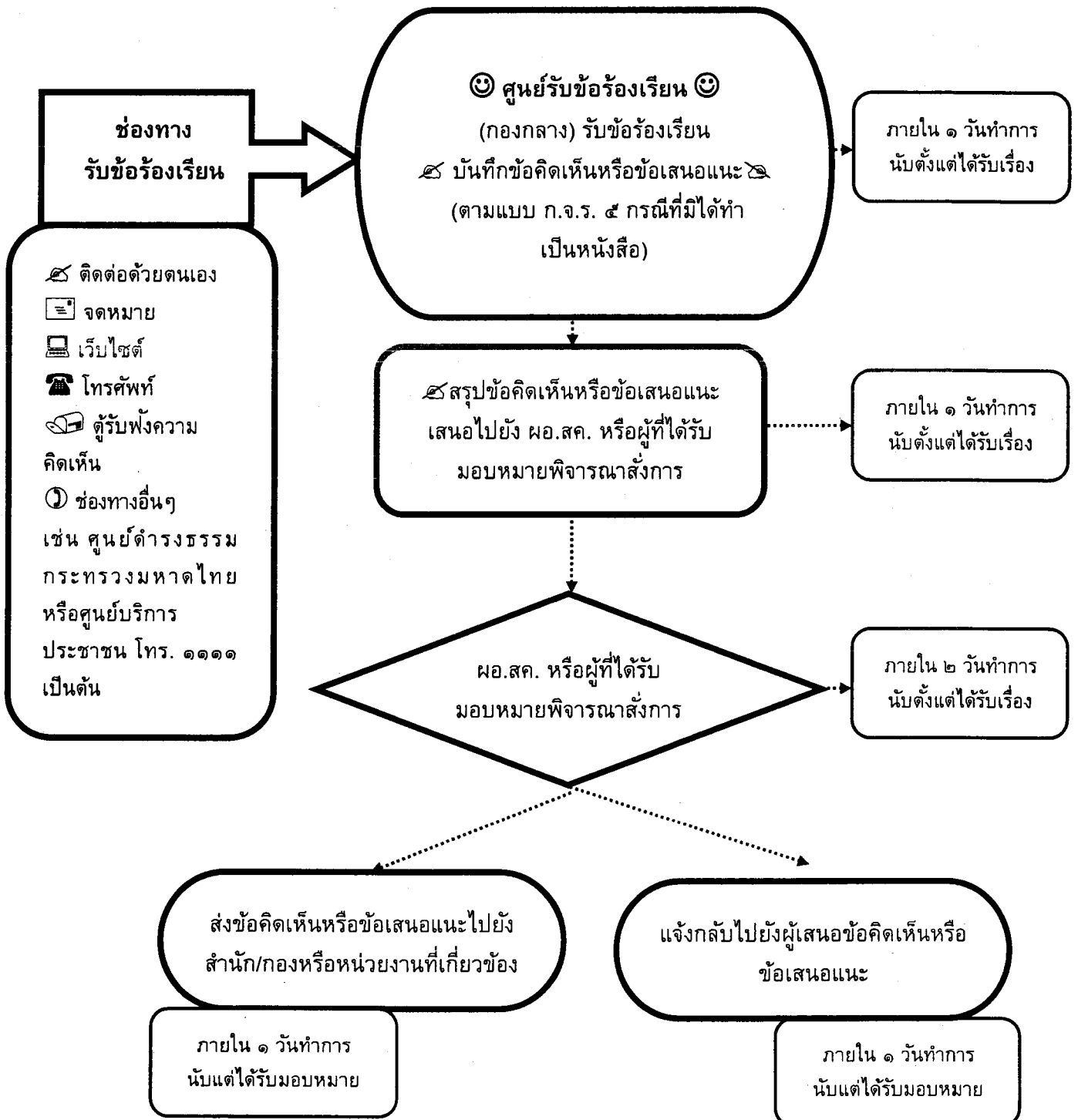
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



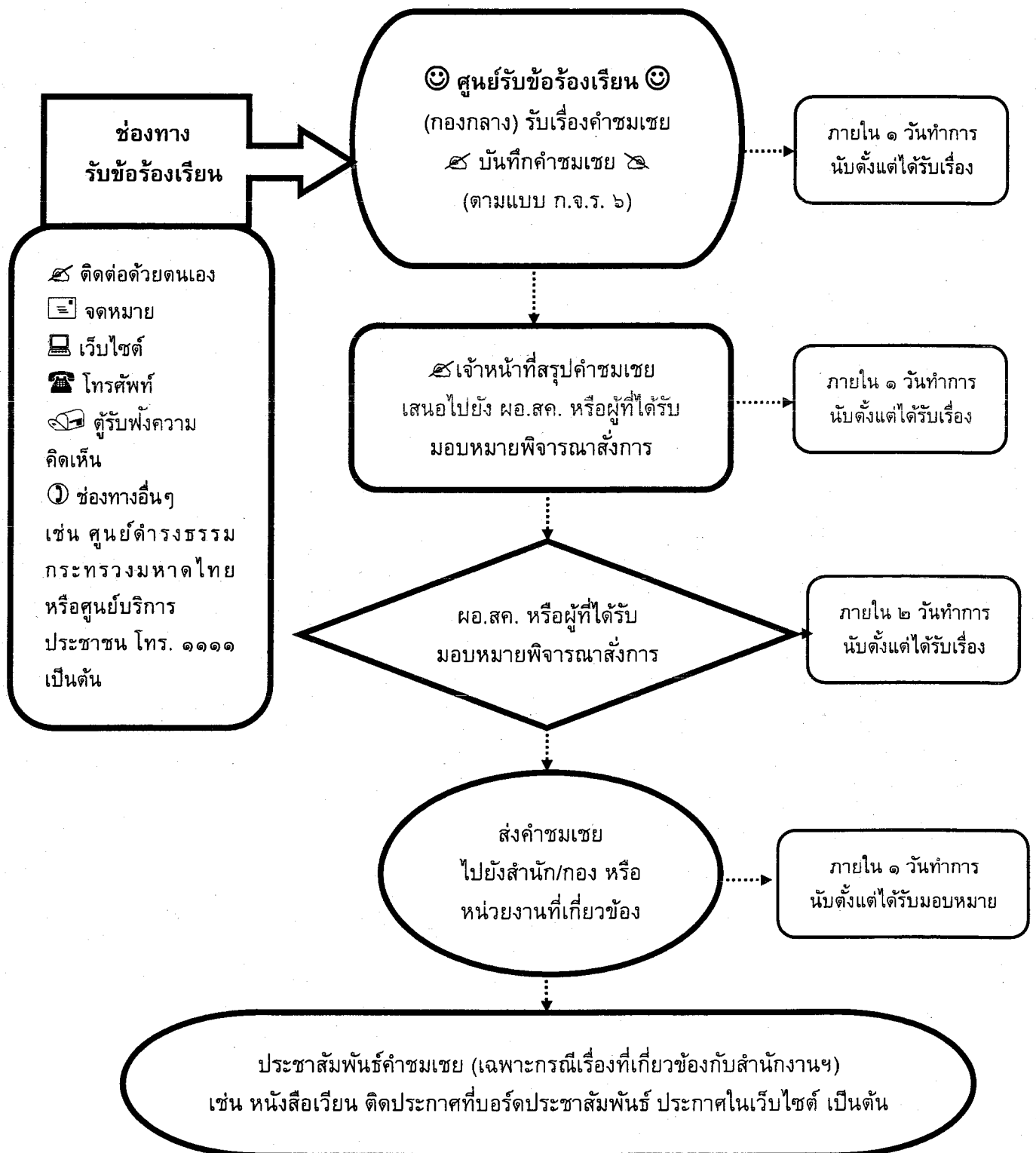
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
ที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานกิจการสตรีและ
สถาบันครอบครัว



กระบวนการจัดการคำชมเชย
ที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานกิจการสตรีและ
สถาบันครอบครัว



☺ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ☺

ของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ
 บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____

โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____

e-mail address _____

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ
(_____)

ผู้รับเรื่อง _____

😊 แบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย 😊
ของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____
เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□ - □□ - □
ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____
ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____
จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____
โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____ โทรสาร _____
e-mail address _____

รายละเอียดคำชมเชย โดยสรุปดังนี้

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ
(_____)

ผู้รับเรื่อง _____



ประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (ฉบับที่ ๒)

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีการรวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นไปอย่างมีระบบ อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงประกาศกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (ฉบับที่ ๒) ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (ฉบับที่ ๒)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวได้ลงนามในประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ เมื่อสำนัก/กอง ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ให้รีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกลาง ทันที เพื่อดำเนินการตามประกาศสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ต่อไป

ข้อ ๔ ให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน กองกลาง ทราบทุกระยะ ๓ เดือน ตามแบบที่กำหนดท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายศุภฤกษ์ หงษ์ภักดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

แบบการรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
 ที่ได้จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม หรือ การให้บริการ/การปฏิบัติงานของหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ
 กลุ่ม/ฝ่าย..... สำนัก/กอง.....

สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ประจำปีงบประมาณ

(ไตรมาสที่..... ข้อมูลตั้งแต่วันที่..... ถึง.....)

ที่	วันเดือนปี	ชื่อโครงการ/กิจกรรม หรือ การให้บริการ/การปฏิบัติงาน (๑)	ข้อร้องเรียน (ถ้ามี) (๒)	ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ (๓)	คำชมเชย (๔)	การจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (๕)	ผลของการนำ (๖) - (๔) มา พัฒนาปรับปรุง การให้บริการหรือ การปฏิบัติงาน (๖)	ช่องทาง การรับฟัง (๗)

หมายเหตุ

- (๑) ชื่อโครงการ/กิจกรรม หรือการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตาม (๑) กล่าวคือ ให้ระบุชื่อโครงการ/กิจกรรม หรือชื่อเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ/ การปฏิบัติงานที่มีข้อร้องเรียนหรือแสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนัก/กอง แล้วแต่กรณี และ หมายเหตุการถึง การได้บริการ/แนะนำ ช่วยเหลือ หรือสนับสนุนแก่หน่วยงานหรือประชาชนที่ติดต่อตามช่องทางต่างๆ
- (๒) ไม่ควรระบุรายละเอียดข้อร้องเรียน ตาม (๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตาม (๓) หรือคำชมเชยตาม (๔) (ถ้ามี) แล้วแต่กรณี ถ้าไม่มี ให้ระบุว่า "ไม่มี"
- (๓) การจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ตาม (๔) กล่าวคือ ให้นำไปดำเนินการหรือพัฒนาปรับปรุงโครงการหรือกิจกรรม หรือการให้บริการหรือกิจกรรม หรือการให้บริการหรือกิจกรรมอย่างไร เช่น ให้นำเข้าที่ประชุมของ สำนัก/กอง พิจารณา ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือได้นำเสนอต่อผู้บริหารหรือรับทราบและพิจารณาตามที่สมควรต่อไป เป็นต้น
- (๔) ผลของการนำ (๖) - (๔) มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการหรือการปฏิบัติงานตาม (๖) กล่าวคือ ให้นำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย มาพัฒนาหรือปรับปรุงโครงการ/กิจกรรมใหม่ (ระบุชื่อโครงการ/กิจกรรมที่ได้ พัฒนารับแทน) หรือได้นำมาพัฒนาการให้บริการ/การปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน เช่น ออกเป็นประกาศ แบบปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น (โปรดแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาด้วย)
- (๕) ช่องทางการรับฟัง ตาม (๗) กล่าวคือ แต่ละข้อหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้นำจากช่องทางใด เช่น แบบสอบถาม เว็บไซต์สำนัก/กอง ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์ เป็นต้น