



มาตรการและแนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

บทนำ

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ จากมติการประชุมคณะทำงานพัฒนาองค์การของ สค. เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ได้เห็นชอบแผนพัฒนาองค์การ หมวด ๑ การนำองค์การ กิจกรรมที่ ๔ การปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สค. อย่างเป็นระบบ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ มีการทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความชัดเจน สามารถรวบรวม จัดทำเป็นข้อมูลสถิติและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อให้เกิดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) จึงได้จัดให้มีมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐ และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ (PMQA) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรม และส่งต่อไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการ และประชาชนทั่วไปได้ทราบช่องทางและกระบวนการจัดการร้องเรียนฯ ที่มีความชัดเจน

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
มีนาคม ๒๕๖๘

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๓. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และการรับเรื่องและวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ ดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเรื่องต่อไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จนสามารถยุติเรื่องหรือดำเนินการอื่น ๆ ได้

คำจำกัดความ

๑. “**ร้องเรียน**” หมายความว่า เสนอเรื่องราวให้รับทราบ เสนอปัญหาให้รับรู้ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน เพื่อขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. “**ทุจริต**” หมายความว่า การกระทำเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๓. “**ประพฤติมิชอบ**” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน
๔. “**ร้องเรียนการทุจริต**” หมายความว่า ประเด็นการร้องเรียนหรือกล่าวหา หรือให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทำการอันทุจริตและประพฤติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ รวมถึงการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ซึ่งได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและมีบทลงโทษตามกฎหมาย
๕. “**เรื่องร้องเรียน**” หมายความว่า ประเด็นปัญหาหรือเรื่องที่ใช้บริการจากกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้กล่าวอ้างเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เช่น จากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. เป็นต้น

๕. “**ผู้ให้บริการ**” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ องค์การภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ที่ติดต่อราชการหรือให้บริการของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๖. “**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๗. “**กรม**” หมายความว่า กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๘. “**อธิบดี**” หมายความว่า อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๙. “**การจัดการเรื่องร้องเรียน**” หมายความว่า กระบวนการจัดการเรื่องราวที่เสนอเพื่อขอให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

- หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย (มาตรา ๔๑)

๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา ๓๘ , มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๑)

๓. ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ใช้บริการ	
๑) ประชาชน	๑) ต้องการข้อมูล คำแนะนำ/คำชี้แจง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ ช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ๒) ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ๓) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๑) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒) ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ ๓) หน่วยงานเอกชน ๔) ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียภายในหรือภายนอก สค. ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑) ได้รับทราบข้อมูล ๒) ผลการพิจารณา ๓) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบทลงโทษ (เรื่องมีมูลเหตุ) ๔) กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงาน/ระยะเวลา/ข้อมูลหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญของการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว สามารถใช้ช่องทางผ่านทางเว็บไซต์กรมฯ www.dwf.go.th ช่องทาง “ร้องเรียนการทุจริต”
๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมฯ ได้แก่ มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และผังขั้นตอนกระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
๔. กระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการระบุระยะเวลาการดำเนินการตามขั้นตอนที่ชัดเจน
๕. ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) เป็นผู้รับผิดชอบระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมฯ www.dwf.go.th

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลการร้องเรียน	ร้อยละของจำนวนข้อมูลการร้องเรียนที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำไปดำเนินการต่อได้	ร้อยละ ๙๕ (ปัจจัยข้อมูลขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการในการให้ข้อมูลที่ต้องครบถ้วนในช่องทางต่าง ๆ)
๒) ความปลอดภัยของการรั่วไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	มีมาตรการการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละ ๑๐๐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลฯ ได้ครบถ้วน
๓) ความรวดเร็วของการรายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละของความรวดเร็วในการรายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละ ๙๕ ของรายงานผลที่สามารถดำเนินการได้ตามตามกระบวนการฯ ที่กำหนด (ปัจจัยขึ้นอยู่กับสภาพความซับซ้อนของปัญหาเรื่องร้องเรียน)

ช่องทางการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๑. เข้ารับบริการด้วยตนเอง (Walk in)

ที่ตั้งหน่วยงาน: ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ศจท.)

อาคารกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ชั้น ๑๓) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานะ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๒. หนังสือ/จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่หน่วยงาน: ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ศจท.)

อาคารกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ชั้น ๑๓) เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานะ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๖๕๙ ๖๗๓๓

โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนให้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

๔. ทางเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

- แจ้งร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ที่อยู่เว็บไซต์: <https://www.dwf.go.th/>

๕. ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานอื่น ได้แก่

- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ฯลฯ

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ศจท.สค.) จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยาน หรือกระทำการใด อันจะทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะจัดเก็บเป็นความลับ และมีการนำไปใช้ภายในหน่วยงานเท่านั้น ผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการทุจริต จะได้รับการคุ้มครองข้อมูลตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ และเก็บรักษาข้อมูลผู้แจ้งหรือผู้ร้องเรียนเป็นความลับ

กระบวนการ : การจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๑.	รับแจ้งเรื่องร้องเรียน	๑.๑ เจ้าหน้าที่ ศจท. ตรวจสอบข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกวันทำการ กรณีที่หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ ให้หน่วยงานส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ ศจท. ทันทัน โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในกรณีเรื่องร้องเรียน ๑.๒ เจ้าหน้าที่ ศจท. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูลเบื้องต้น โดยติดต่อสอบถามข้อมูลกับผู้ร้อง ดังนี้ ๑.๒.๑ สอบถามรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลากระทำความผิดและประเด็นพฤติการณ์การกระทำความผิดของผู้ถูกร้อง เพื่อดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง ๑.๒.๒ กรณีข้อมูลไม่เพียงพอ/กรณีไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูล	- ศจท.	- ๑ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑.๑ - สรุปข้อเท็จจริงและเสนออธิบดีภายใน ๑ วัน (หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบ) ตามข้อ ๑.๓ - เจ้าหน้าที่ จะดำเนินการติดต่ออย่างน้อย ๒ ครั้งภายใน ๑๕ วันตามข้อ ๑.๒.๒	- ความครบถ้วนของข้อมูลการร้องเรียนหลักฐานประกอบ และเอกสารที่ได้รับ - การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับ ชั้นความลับการจัดเก็บข้อมูล และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	แบบฟอร์มในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		กับผู้ร้องได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และหากผลเป็นประการใด ให้รายงานผลความคืบหน้าให้อธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ (หมายเหตุ : กรณี ผู้ร้องมีความประสงค์ขอยุติเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบและเจ้าหน้าที่ดำเนินการยุติเรื่องตามความประสงค์ของผู้ร้อง) ๑.๓ เจ้าหน้าที่ ศจท. สรุปข้อเท็จจริงและเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ					
๒.	การจัดการเรื่องร้องเรียน	๒.๑ อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.๑.๑ กรณีอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	- ศจท. - หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	- อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการภายใน ๒ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒.๑ - ศจท.ประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๑ วัน นับแต่วัน	- การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูล โดยลำดับชั้นความลับ และกำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งเอกสารที่เป็นชั้นความลับ เช่น ใส่ซองเอกสารที่ปิดมิดชิด เจ้าหน้าที่ของระบุถึงบุคคลที่สามารถเปิดซองจดหมายได้โดยเฉพาะ	ทะเบียนควบคุมข้อมูลข่าวสารลับ	๑. ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๒.๑.๒ กรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงาน ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย ๒.๒ ศจท. ดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายตามทื่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ๒.๓ เมื่ออธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ หรือมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานแล้วเสร็จ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ดังนี้ - กรณีเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน - แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน - ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ - ชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์		ที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการตามข้อ ๒.๒ - หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการ ๑๕ วัน นับแต่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ตามข้อ ๒.๑.๑ - ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือขอความร่วมมือจาก ศจท. ตามข้อ ๒.๓	- ความรวดเร็ว ในการจัดส่งเอกสาร		๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๓.	การติดตามผล การจัดการเรื่อง ร้องเรียน	๓.๑ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รายงานผล ดังนี้ - กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ให้รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน - กรณียังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ให้แจ้งผู้ร้อง ทราบ และรายงานผลความคืบหน้า เป็นระยะ ๆ (พร้อมทั้ง ให้ผู้ร้อง ประเมินผลความพึงพอใจการ ให้บริการ) ๓.๑.๑ รายงานผลให้อธิบดี หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ ๓.๑.๒ แจ้งผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ พร้อมสำเนา ส่งให้ ศจท. ๓.๒ กรณี หน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายไม่สามารถรายงานแจ้งผลการ จัดการเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลา ที่กำหนด ให้ ศจท. ดำเนินการ มีหนังสือถึงหน่วยงานที่ได้รับ มอบหมาย กำกับ ติดตาม การจัดการ เรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วัน	- หน่วยงานที่ ได้รับมอบหมาย	- ภายใน ๑ วันทำ การนับแต่ได้จัดการ เรื่องร้องเรียน ตาม ข้อ ๓.๑ - ภายใน ๓ วัน ทำการ ตามข้อ ๓.๒	- ความรวดเร็ว ในการ แจ้งผล การจัดการ เรื่องร้องเรียน	- แบบสอบถาม ความพึงพอใจ ต่อการเข้าใช้ งานระบบร้องเรียน การทุจริต	๑. รัฐธรรมนูญ แห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ๒.พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วย หลักเกณฑ์ และ วิธีการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ๓. ประกาศกรมกิจการ สตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทาง ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ๕. พระราชบัญญัติ คู้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๖. หลักเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญ กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๔.	ยุติเรื่อง	ศจท. ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียน กรณีที่หน่วยงานรับเรื่องผ่านทางระบบ การแจ้งผลผ่านทางระบบรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ	- ศจท.	๑ วันทำการ นับแต่ ได้รับรายงานผล การจัดการเรื่อง			พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕.	รายงานผล/ สรุปผล	- วิเคราะห์สถานการณ์ จัดทำสถิติ และรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน การประเมินความพึง พอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อปรับปรุง คุณภาพในภารกิจของกรม - รายงานสรุปผลประจำปีเสนอ อธิบดี	- ศจท.	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ			

ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) จะดำเนินงานตามมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนที่สำคัญ ที่เกิดจากการปรับปรุงกฎหมาย/กฎ/ระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประเด็นสำคัญที่นำมาพิจารณาในการปรับมี ดังนี้

๑. ทบทวนกฎหมาย/กฎ/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ที่มีการปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์
๒. ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓. การตรวจสอบขั้นตอน/ระยะเวลา/การจัดเก็บรักษาข้อมูล เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์