



มาตรการและแนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตการปฏิบัติ เพื่อละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่
๓. เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การรับเรื่องและวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริต หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการ	
๑) ประชาชน	๑) ต้องการข้อมูล คำแนะนำ/คำชี้แจง ๒) ผลการพิจารณาข้อร้องเรียน ๓) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้เสีย	
๑) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒) ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ ๓) หน่วยงานเอกชน ๔) ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก สค. ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑) ได้รับทราบข้อมูล ๒) ผลการพิจารณา ๓) ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบทลงโทษ (เรื่องมีมูลเหตุ) ๔) กระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของ รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน	ร้อยละของรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนที่มี ความครบถ้วนสมบูรณ์ในการนำไปดำเนินการต่อ	ร้อยละ ๑๐๐
๒) ความปลอดภัยของการรั่วไหล ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ทุกจริต	ร้อยละของการรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหล ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนทุกจริต	ร้อยละ ๑๐๐
๓) ความรวดเร็วของการรายงาน ผลการดำเนินการเพื่อจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละของความรวดเร็วในการรายงานผล การดำเนินการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละ ๑๐๐

ระบบติดตามประเมินผล

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะมีการทบทวนทุกๆ ๑ ปี โดยกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม มีประเด็นสำคัญที่ต้องทบทวน ดังนี้

ขั้นตอนสำคัญ	ประเด็นการทบทวน
๑) การตรวจสอบเอกสาร ๒) การจัดการข้อร้องเรียน ๓) การแจ้งผลข้อร้องเรียน ๔) การติดตามผลข้อร้องเรียน	๑) ขั้นตอนการตรวจสอบ/การจัดเก็บ/การรักษา ๒) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/ผลการพิจารณา ๓) เป็นไปตามกำหนดเวลา/ถึงผู้ร้องเรียนโดยตรง ๔) ผลคืบหน้าจากการร้องเรียนเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนมีผลกระทบหรือไม่

กระบวนการ : การจัดการรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๑.	รับเรื่องร้องเรียน	- ลงทะเบียนรับเรื่อง - กำหนดเลขลำดับเรื่อง - พิจารณาตรวจสอบเอกสาร	สสคจ.	ภายใน ๑ วัน ทำการ	- ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการร้องเรียน และเอกสารที่ได้รับ - ความรวดเร็วของระบบสารบรรณ - การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับชั้นความลับ	- แบบทะเบียนคุมเอกสารร้องเรียน - แบบทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ	- ทะเบียนคุมเอกสารร้องเรียน - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ - ทะเบียนคุมหนังสือรับ - ส่งที่มีชั้นความลับ
๒.	ประสานงานเพื่อการจัดการข้อร้องเรียน	- พิจารณาตรวจสอบเรื่องที่มีการร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด	สสคจ.	ภายใน ๑ - ๓ วัน ทำการ	- ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน - ความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสาร		- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ - รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๓.	การจัดการข้อร้องเรียน	- สรุปข้อเท็จจริงเสนออธิบดี สค. เพื่อพิจารณาสั่งการ - หน่วยงานในสังกัด สค. ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	- สลคจ. - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	- ภายใน ๗ วันทำการ - ภายใน ๑๕ วันทำการ	การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับชั้นความลับและกำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งเอกสารที่เป็นชั้นความลับ เช่น ใส่ซองเอกสารที่ปิดมิดชิด จำหน้าซองระบุถึงบุคคลที่สามารถเปิดซองจดหมายได้โดยเฉพาะ		- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ - พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๔.	การติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน	- สลคจ. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ยังผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมสำเนาส่งให้ สลคจ.	สลคจ.	ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่หน่วยงานรับเรื่องไปดำเนินการเว้นแต่เรื่องด่วนที่สุด แจ้งภายใน ๗ วันทำการ			- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ - รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐

ลำดับที่	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
		- สลคจ. ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนถึงได้รับทราบผลการร้องเรียน					- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕.	แจ้งผล/ยุติเรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการดำเนินการ - แจ้งให้ อธิบดี สค. ทราบ - แจ้งให้ สลคจ. ทราบ - แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ - ยุติเรื่อง/เก็บเข้าระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ			
๖.	รายงานผล/สรุปผล	- วิเคราะห์สถานการณ์ - จัดทำรายงานผลประจำปี - รายงาน อธิบดี สค. และเสนอแนวทางแก้ไข เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนอีก - นำผลดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และยึดมั่นในการปฏิบัติราชการตามกฎหมาย/ระเบียบของทางราชการ	สลคจ.	ทุกสิ้นปีงบประมาณ			

การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
๑. แบบทะเบียนคุมเอกสารร้องเรียน	สสคจ.	
๒. แบบทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน	สสคจ.	
๓. แบบทะเบียนคุมหนังสือชั้นความลับ	สสคจ.	