



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 และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการ มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) ได้จัดให้มีมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อให้การรับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรม และส่งต่อไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อ ๐๒๒ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้หน่วยงานแสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
มีนาคม ๒๕๖๗

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๓. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เพื่อให้การรับเรื่องและวิธีการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้

ขอบเขต

เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และส่งต่อไปยังส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความ

๑. “**ทุจริต**” หมายความว่า การกระทำเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
๒. “**ประพดติมิชอบ**” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน
๓. “**ร้องเรียนการทุจริต**” หมายความว่า ประเด็นการร้องเรียนหรือให้ข้อมูลแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพดติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทำการอันทุจริตและประพดติมิชอบต่อหน้าที่ราชการ รวมถึงการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ซึ่งเป็นความผิดทางวินัยและมีบทลงโทษตามกฎหมาย
๔. “**เรื่องร้องเรียน**” หมายความว่า ประเด็นปัญหาหรือเรื่องที่ได้รับบริการจากกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้กล่าวอ้างเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอ จากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เช่น จากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ท. เป็นต้น
๕. “**ผู้รับบริการ**” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๖. “**เจ้าหน้าที่**” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๗. “**กรม**” หมายความว่า กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๘. “**อธิบดี**” หมายความว่า อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๙. “**การจัดการเรื่องร้องเรียน**” หมายความว่า การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพดติมิชอบ

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการ	
๑) ประชาชน	๑) ต้องการข้อมูล คำแนะนำ/คำชี้แจง ๒) ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ๓) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
๑) เจ้าหน้าที่ของรัฐ ๒) ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ ๓) หน่วยงานเอกชน ๔) ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียภายในหรือภายนอก สค. ที่มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ	๑) ได้รับทราบข้อมูล ๒) ผลการพิจารณา ๓) ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและบทลงโทษ (เรื่องมีมูลเหตุ) ๔) กระบวนการ

สาระสำคัญของการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ – สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด 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

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
๑) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน	ร้อยละของรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในการนำไปดำเนินการต่อ	ร้อยละ ๑๐๐
๒) ความปลอดภัยของการรั่วไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละของการรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละ ๑๐๐
๓) ความรวดเร็วของการรายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละของความรวดเร็วในการรายงานผลการดำเนินการเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ร้อยละ ๑๐๐

กระบวนการ : การจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๑.	รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน	<p>๑. เจ้าหน้าที่ ศจท. ตรวจสอบข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกวันทำการ</p> <p>๒. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูลเบื้องต้น โดยติดต่อสอบถามข้อมูลกับผู้ร้อง ดังนี้</p> <p>๒.๑ กรณีที่ข้อมูลของเรื่องร้องเรียน มีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องดังกล่าวไว้</p> <p>๒.๒ กรณีที่ข้อมูลไม่มีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม</p> <p>๒.๓ กรณีไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลกับผู้ร้องได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป</p>	- ศจท.	๑ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - ความครบถ้วนของข้อมูลการร้องเรียนและเอกสารที่ได้รับ - ความรวดเร็วของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับชั้นความลับ 	- แบบทะเบียนคุมการตรวจสอบข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน	<p>๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖</p> <p>๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔</p> <p>๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๔. ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒</p>

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		(หมายเหตุ : กรณีผู้ร้อง มีความประสงค์ขอยุติเรื่อง ร้องเรียน ให้ผู้ร้องประเมิน ความพึงพอใจการใช้ระบบ และเจ้าหน้าที่ดำเนินการยุติเรื่อง ตามความประสงค์ของผู้ร้อง)					
๒.	การจัดการเรื่อง ร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ ศจท. สรุปรายชื่อเท็จจริง และเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังอธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการ ๒. อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย ๓. ศจท. ดำเนินการประสานงาน ไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ตามที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย พิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ๔. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการตาม ข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย และ แจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย ทราบ	- ศจท. - หน่วยงาน ที่ได้รับ มอบหมาย	๑. สรุปรายชื่อเท็จจริง และเสนออธิบดี ภายใน ๑ วัน (หากไม่สามารถ ดำเนินการภายใน ระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบ) ๒. อธิบดีหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน ๓. ศจท. ประสานงานไปยัง หน่วยงานที่ได้รับ มอบหมาย ๑ วัน	- การรักษา ความปลอดภัย ในการรั่วไหลของ ข้อมูลโดยลำดับชั้น ความลับและกำหนด วิธีการปฏิบัติในการส่ง เอกสารที่เป็นชั้น ความลับ เช่น ใส่ซอง เอกสารที่ปิดมิดชิด เจ้าหน้าที่ของระดับ บุคคลที่สามารถเปิด ซองจดหมายได้ โดยเฉพาะ - ความรวดเร็ว ในการจัดส่งเอกสาร		๑. ประกาศกรมกิจการ สตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ๓. พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		<p>๔.๑ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- กรณีอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี</p> <p>- กรณีคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายระยะเวลา พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย</p> <p>๔.๒ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ</p>		<p>นับแต่วันที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ</p> <p>๔. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องไปดำเนินการ ๑๕ วัน</p>			

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๓.	การติดตามผล การจัดการเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ พร้อมสำเนาส่งให้ ศจท. - กรณีหน่วยงานที่ได้รับ มอบหมายไม่สามารถแจ้งผล การจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้ ศจท. ดำเนินการมีหนังสือถึงหน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย กำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน	- หน่วยงาน ที่ได้รับ มอบหมาย	๑ วัน	- ความรวดเร็ว ในการแจ้งผล การจัดการเรื่อง ร้องเรียน		๑. ประกาศกรมกิจการ สตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับ ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ๓. พระราชบัญญัติ คุ้มครองข้อมูล ส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. รัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
๔.	แจ้งผล/ยุติเรื่อง	ศจท. ดำเนินการแจ้งผลและยุติ เรื่องในระบบจัดการเรื่องร้องเรียน	- ศจท.	๑ วัน	การแจ้งผลผ่าน ทางระบบสารสนเทศ ไม่ให้เปิดเผยชื่อ หรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน		- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๕.	การประเมินผล ความพึงพอใจของ การให้บริการ และ รายงานผลสรุป การประเมิน ความพึงพอใจ	ให้ผู้ร้องประเมินผลความพึงพอใจ ของการให้บริการ และ ศจท. รายงานผลสรุปการประเมิน ความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ	- ศจท.	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ		- แบบสอบถาม ความพึงพอใจ ต่อการเข้าใช้งาน ระบบร้องเรียน การทุจริต	- หลักเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้เสีย
๖.	รายงานผล/ สรุปผล	- วิเคราะห์สถานการณ์ จัดทำสถิติ และรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน เพื่อปรับปรุงคุณภาพ ในภารกิจของกรม - รายงานสรุปผลประจำปี เสนออธิบดี - นำผลดำเนินการประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทราบ เพื่อสร้าง ความตระหนักรู้ และยึดมั่น ในการปฏิบัติราชการตาม กฎหมาย/ระเบียบของทางราชการ	- ศจท.	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ			

ระบบติดตามประเมินผล

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จะมีการทบทวนทุก ๆ ๑ ปี โดย ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) มีประเด็นสำคัญที่ต้องทบทวน ดังนี้

ขั้นตอนสำคัญ	ประเด็นการทบทวน
๑) การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ๒) การจัดการเรื่องร้องเรียน ๓) การติดตามผลเรื่องร้องเรียน ๔) การแจ้งผลเรื่องร้องเรียน	๑) ขั้นตอนการตรวจสอบ/การจัดเก็บ/การรักษา ๒) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/ผลการพิจารณา ๓) ผลคืบหน้าจากการร้องเรียนเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนมีผลกระทบหรือไม่ ๔) เป็นไปตามกำหนดเวลา/ถึงผู้ร้องโดยตรง

**กระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<div style="border: 2px solid blue; border-radius: 50%; padding: 20px; text-align: center;"> <p>รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์กรมฯ ช่องทาง “ร้องเรียนการทุจริต” โดย ศจท. พิจารณาเรื่อง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน และติดต่อ สอบถามข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับผู้ร้อง</p> </div>	<p>1 วัน นับแต่ได้รับ เรื่องร้องเรียน</p>	<p>- ศจท. รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของกรม กิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ผ่านช่องทางเว็บไซต์กรมกิจการสตรี และสถาบันครอบครัว www.dwf.go.th</p> <p>- ศจท. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของเรื่องร้องเรียน และพิจารณา ความครบถ้วนสมบูรณ์ ในรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูล เบื้องต้น โดยติดต่อสอบถามข้อมูล กับผู้ร้อง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีที่ข้อมูลของเรื่องร้องเรียน มีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะรับ เรื่องดังกล่าวไว้ 2. กรณีที่ข้อมูลไม่มีความสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเพื่อขอทราบ รายละเอียดเพิ่มเติม 3. กรณีไม่สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลกับผู้ร้องได้ เจ้าหน้าที่ จะดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป (หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องมีความ ประสงค์ขอยุติเรื่องร้องเรียน ให้ ผู้ร้องประเมินความพึงพอใจการใช้ ระบบและเจ้าหน้าที่ดำเนินการยุติ เรื่องตามความประสงค์ของผู้ร้อง) 	<p>ศจท.</p>

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<div data-bbox="126 562 670 680" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ศจท. สรุปรายชื่อเท็จจริง และเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย </div>	1 วัน (หากไม่ สามารถ ดำเนินการ ภายใน ระยะเวลา ดังกล่าวได้ ให้ชี้แจง เหตุผล ประกอบ)	ศจท. สรุปรายชื่อเท็จจริงและเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า	ศจท.
<div data-bbox="97 1025 703 1301" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ </div>	2 วัน นับแต่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
<div data-bbox="97 1541 703 1675" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ศจท. ดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน </div>	1 วัน นับแต่ วันที่อธิบดี หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย พิจารณา สั่งการ	ศจท. ดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายตามที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	ศจท.

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<div data-bbox="97 922 700 1086" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย และแจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้อธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ</p> </div>	15 วัน	<p>1. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย และระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานหรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี - กรณีคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายระยะเวลา พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย <p>2. ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ</p>	หน่วยงานที่ ได้รับ มอบหมาย

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<div data-bbox="113 611 684 719" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ศจท. ติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย </div>	1 วัน	<p>หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง ทราบ พร้อมสำเนาส่งให้ ศจท.</p> <p>(หมายเหตุ : กรณีหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายไม่สามารถแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ ศจท. ดำเนินการมีหนังสือถึงหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย กำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน)</p>	หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
<div data-bbox="264 1176 529 1252" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ศจท. แจ้งผล/ยุติเรื่อง </div>	1 วัน	<p>ศจท. ดำเนินการแจ้งผลและยุติเรื่องในระบบจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	ศจท.
<div data-bbox="84 1469 713 1675" style="border: 1px solid blue; border-radius: 25px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> ศจท. ให้ผู้ร้องประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ และ ศจท. รายงานผล/สรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ </div>	2 วัน	<p>ให้ผู้ร้องประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ และ ศจท. รายงานผลสรุปการประเมินความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ (รายงานผลสรุปความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ)</p>	ศจท.

ผังขั้นตอนกระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

