

**กระบวนการจัดการระบบร้องเรียน - ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

| ขั้นตอน | ระยะเวลา (วันทำการ) | การดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|--|--|--------------|
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; background-color: #fff9c4; padding: 10px; margin: 10px;"> <p style="text-align: center;">รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์กรมฯ ช่องทาง “ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ” โดย ศจท. พิจารณาเรื่อง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน และติดต่อสอบถามข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นกับผู้ร้อง</p> </div> | <p>1 วัน นับแต่ได้ รับเรื่อง ร้องเรียน</p> | <p>- ศจท. รับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ, ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ, ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย และเรื่องอื่นๆ ของกรมกิจการสตรี และสถาบันครอบครัว ผ่านช่องทาง เว็บไซต์กรมกิจการสตรี 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="140 510 683 629" style="border: 1px solid black; background-color: #FFD700; padding: 5px; text-align: center;"> ศจท. สรุปรายชื่อเท็จจริง และเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย </div> | 1 วัน (หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบ) | ศจท. สรุปรายชื่อเท็จจริงและเสนอเรื่องร้องเรียนไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า | ศจท. |
| <div data-bbox="102 898 703 1171" style="border: 1px solid black; background-color: #FFD700; padding: 10px; text-align: center;"> อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ </div> | 2 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน | อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย | กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว |
| <div data-bbox="105 1424 708 1554" style="border: 1px solid black; background-color: #FFD700; padding: 5px; text-align: center;"> ศจท. ดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน </div> | 1 วัน นับแต่วันที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ | ศจท. ดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายตามที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | ศจท. |

| ขั้นตอน | ระยะเวลา (วันทำการ) | การดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------------|--|--------------------------|
| <p>หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย และแจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ</p> | 15 วัน | <p>1. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องไปดำเนินการตามข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน <p>ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายระยะเวลา พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย <p>2. ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ</p> | หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย |
| <p>ศจท. ติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> | 1 วัน | <p>หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้อง ทราบ พร้อมสำเนาส่งให้ ศจท.</p> <p>(หมายเหตุ : กรณีหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายไม่สามารถแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ ศจท. ดำเนินการมีหนังสือถึงหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> | หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย |

| ขั้นตอน | ระยะเวลา (วันทำการ) | การดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ |
|---|------------------------|--|--------------|
| | | กำกับ ติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน) | |
| <div data-bbox="284 607 549 685" style="border: 1px solid black; background-color: #FFD700; padding: 5px; display: inline-block;"> ศจท. แจ้งผล/ยุติเรื่อง </div> | 1 วัน | ศจท. ดำเนินการแจ้งผลและยุติเรื่องในระบบจัดการเรื่องร้องเรียน | ศจท. |
| <div data-bbox="97 981 722 1189" style="border: 1px solid black; border-radius: 25px; background-color: #FFD700; padding: 10px; display: inline-block;"> ศจท. ให้ผู้ร้องประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ และ ศจท. รายงานผล/สรุปผลการประเมินความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ </div> | 2 วัน | ให้ผู้ร้องประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ และ ศจท. รายงานผลสรุปการประเมินความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ (รายงานผลสรุปความพึงพอใจให้อธิบดี ทราบ ทุกสิ้นปีงบประมาณ) | ศจท. |

ผังขั้นตอนกระบวนการจัดการระบบร้องเรียน - ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

กรณีร้องเรียน - ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

