

**กระบวนการจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว**

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<div style="border: 2px solid blue; border-radius: 20px; padding: 10px; 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 1543 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 style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px 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 นับแต่ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานหรือภายใน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี - กรณีคณะกรรมการหรือ คณะทำงาน ไม่สามารถดำเนินการให้ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายระยะเวลา พร้อมชี้แจง ข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย <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 1677" 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

