



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

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) จึงได้จัดให้มีมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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

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
๖. “**ผู้ให้บริการ**” หมายความว่า เจ้าหน้าที่สังกัดกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ องค์กรภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ที่ติดต่อราชการหรือใช้บริการของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๗. “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๘. “กรม” หมายความว่า กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๙. “อธิบดี” หมายความว่า อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
๑๐. “การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า กระบวนการจัดการเรื่องราวที่เสนอเพื่อขอให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง

ข้อกฎหมาย

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
๒. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่อง มาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. แนวทางยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
๕. แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐

กรอบแนวคิด

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

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 (ปัจจัยข้อมูลขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการในการให้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วนในช่องทางต่าง 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 แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๑๐๐

๒. จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่หน่วยงาน: ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริตกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ศจท.)

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

๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๖๕๙ ๖๗๓๓ โดยเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกคำร้องเรียนให้เป็นข้อมูลพยานหลักฐาน

๔. ทางเว็บไซต์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

- แจ้งร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ที่อยู่เว็บไซต์: <https://www.m-society.go.th/>

๕. ทางเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

- แจ้งร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ที่อยู่เว็บไซต์: <http://www.dwf.go.th/>

๖. ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานอื่น ได้แก่

- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ฯลฯ
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

ทั้งนี้ ช่องทางต่าง ๆ ในการรับเรื่องดังกล่าว ขอให้มีการระบุ/แจ้งในประเด็นการรักษาความลับ และเป็นไปตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวอย่างเช่น

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว (ศจท.สค.) จะไม่เปิดเผยข้อมูลรายละเอียดของผู้กล่าวหา ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ซึ่งเป็นพยานหรือกระทำการใด อันจะทำให้ทราบข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกจัดเก็บเป็นความลับที่สุด

กระบวนการ : การจัดการระบบร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
๑.	รับแจ้งเรื่องร้องเรียน	<p>๑.๑ เจ้าหน้าที่ ศจท. ตรวจสอบข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกวันทำการ</p> <p>กรณีที่หน่วยงานในสังกัดกรมได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ ให้หน่วยงานส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ ศจท. ทันทัน โดยไม่จำเป็นต้องสรุปข้อเท็จจริงในกรณีเรื่องร้องเรียน</p> <p>๑.๒ เจ้าหน้าที่ ศจท. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในรายละเอียดของเนื้อหาข้อมูลเบื้องต้น โดยติดต่อสอบถามข้อมูลกับผู้ร้อง ดังนี้</p> <p>๑.๒.๑ สอบถามรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลากระทำความผิดและประเด็นพฤติการณ์การกระทำความผิดของผู้ถูกร้อง เพื่อดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง</p> <p>๑.๒.๒ กรณีไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลกับผู้ร้องได้ เจ้าหน้าที่</p>	- ศจท.	<p>- ๑ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑.๑</p> <p>- สรุปข้อเท็จจริงและเสนออธิบดีภายใน ๑ วัน (หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบ) ตามข้อ ๑.๓</p>	<p>- ความครบถ้วนของข้อมูลการร้องเรียนหลักฐานประกอบ และเอกสารที่ได้รับ</p> <p>- การรักษาความปลอดภัยในการรั่วไหลของข้อมูลโดยลำดับ ชั้นความลับการจัดเก็บข้อมูล และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล</p>	แบบฟอร์มในระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	<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
		จะดำเนินการสรุปข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และ หากผลเป็นประการใด ให้รายงานผล ความคืบหน้าให้อธิบดี หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย ทราบ (หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องมี ความประสงค์ขอยุติเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องประเมินความพึงพอใจ การใช้ระบบและเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ยุติเรื่องตามความประสงค์ของผู้ร้อง) ๑.๓ เจ้าหน้าที่ ศจท. สรุป ข้อเท็จจริงและเสนอเรื่องร้องเรียน ไปยังอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาสั่งการ					
๒.	การจัดการเรื่อง ร้องเรียน	๒.๑ อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย ๒.๑.๑ กรณีอธิบดีหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการ แก้ไข ปัญหา เรื่อง ร้องเรียน รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเรื่องที่ร้องเรียน ให้หน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ	- ศจท. - หน่วยงานที่ ได้รับมอบหมาย	- อธิบดี หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วัน นับแต่ ได้รับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๒.๑ - ศจท.ประสานงาน ไปยังหน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย ๑ วัน นับแต่วัน	- การรักษาความปลอดภัย ในการรั่วไหลของข้อมูล โดยลำดับชั้นความลับ และกำหนดวิธีการปฏิบัติ ในการส่งเอกสารที่เป็น ชั้นความลับ เช่น ใสซอง เอกสารที่ปิดมิดชิด เจ้าหน้าที่ระดับบุคคล ที่สามารถเปิดซองจดหมาย ได้โดยเฉพาะ	ทะเบียนควบคุม ข้อมูลข่าวสารลับ	๑. ประกาศกรมกิจการ สตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๒. ระเบียบว่าด้วยการรักษา ความลับ ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		<p>ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน</p> <p>๒.๑.๒ กรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ขอขยายระยะเวลาต่ออธิบดี หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย</p> <p>๒.๒ ศจท. ดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายตามทื่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ เพื่อแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียน</p> <p>๒.๓ เมื่ออธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการหรือมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานแล้วเสร็จให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน - แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน - ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ 		<p>ที่อธิบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการตามข้อ ๒.๒</p> <p>- หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องไปดำเนินการ ๑๕ วัน นับแต่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ตามข้อ ๒.๑.๑</p> <p>- ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือขอความร่วมมือจากศจท. ตามข้อ ๒.๓</p>	<p>- ความรวดเร็ว ในการจัดส่งเอกสาร</p>		<p>๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒</p>

ลำดับที่	กระบวนการงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		- ชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์					
๓.	การติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓.๑ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการจัดการเรื่อง ดังนี้ ๓.๑.๑ รายงานผลให้อธิบดี หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทราบ ๓.๑.๒ แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ พร้อมสำเนา ส่งให้ ศจท. ๓.๒ กรณี หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายไม่สามารถรายงานแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ ศจท. ดำเนินการ มีหนังสือถึงหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย กำกับ ติดตาม การจัดการเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วัน	- หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	- ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่ได้จัดการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ตามข้อ ๓.๑ - ภายใน ๓ วันทำการ ตามข้อ ๓.๒	- ความรวดเร็ว ในการแจ้งผล การจัดการเรื่องร้องเรียน		๑. รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ๓. ประกาศกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว เรื่องมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ๔. ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ ๕. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๔.	แจ้งผล/ยุติเรื่อง	๔.๑ ศจท. ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานไปยังอธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว	- ศจท.	๑ วันทำการ นับแต่ได้รับรายงานผลการจัดการเรื่อง	การแจ้งผล ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต		พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่

ลำดับที่	กระบวนงาน	รายละเอียดการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา (วันทำการ)	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	แบบฟอร์มที่ใช้	กฎหมาย/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง
		เพื่อพิจารณายุติเรื่องร้องเรียน ๔.๒ ศจท. ยุติเรื่องในระบบ จัดการเรื่องร้องเรียน			และประพฤติมิชอบ		ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕.	การประเมินผล ความพึงพอใจของ การให้บริการ และ รายงานผลสรุป การประเมินความ พึงพอใจ	ให้ผู้ร้องประเมินผลความพึงพอใจ ของการให้บริการ และ ศจท. รายงานผลสรุปการประเมิน ความพึงพอใจให้อธิบดีทราบ	- ศจท.	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ		- แบบสอบถาม ความพึงพอใจ ต่อการเข้าใช้งาน ระบบร้องเรียน การทุจริต	- หลักเกณฑ์การพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้เสีย
๖.	รายงานผล/ สรุปผล	- วิเคราะห์สถานการณ์ จัดทำสถิติ และรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน เพื่อปรับปรุงคุณภาพใน ภารกิจของกรม - รายงานสรุปผลประจำปีเสนอ อธิบดี - นำรายงานสรุปผลดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทราบ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และยึดมั่น ในการปฏิบัติราชการตามกฎหมาย/ ระเบียบของทางราชการ	- ศจท.	ทุกสิ้น ปีงบประมาณ			

ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) จะดำเนินงานตามมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนที่สำคัญ ที่เกิดจากการปรับปรุงกฎหมาย/กฎ/ระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประเด็นสำคัญที่นำมาพิจารณาในการปรับมีดังนี้

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