

คู่มือ การจัดการซื้อร้องเรียน



รับเรื่อง

ร้องเรียน ร้องทุกข์



Line ร้องทุกข์ สพ.สท.



แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
กระทรวงยุติธรรม

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นภาพลักษณ์ที่ดีของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ทั้งนี้ การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ทั้งนี้ได้นำเสนอขอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม /เอกสารที่เกี่ยวข้องการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผลและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย แก่ผู้รับบริการ

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทนำ		๑
วัตถุประสงค์		๒
ขอบเขต		๒
คำจำกัดความ		๒
ประเภทของเรื่องร้องเรียน		๓
ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน		๕
ช่องทางการร้องเรียน		๖
ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน		๖
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ		๖
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน		๗
การติดตามงาน		๑๐
ตัวชี้วัดความสำเร็จ		๑๐
การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน		๑๐
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย		๑๐
แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย		๑๔
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน สถานพินิจจังหวัดสุโขทัย (รท.สพ.สท. ๐๑)		๑๕
- แบบฟอร์มขอถอนเรื่องร้องเรียน (รท.สพ.สท. ๐๒)		๑๖
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) (รท.สพ.สท. ๐๓)		๑๗
- เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อสถานพินิจจังหวัดสุโขทัย (รท.สพ.สท. ๐๔)		๑๘

๑. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการเสนอความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ ให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติตามก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำให้ระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้นในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือ ด้านบุคลากร ค่าใช้จ่ายและข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในการนี้ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้อง กับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงาน ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่างๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ประสานงาน ในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และ ประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย รวมทั้งช่องทาง ของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยหรือหน่วยงานของรัฐและประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

“ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หรือ ส่วนงานผู้รับผิดชอบ” หมายถึง ส่วนงานต่าง ๆ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนสอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูล ตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ประกอบด้วย ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด สอบถามข้อมูล/คำแนะนำและคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียนและมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทา ความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการ ดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย แบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น ๑๐ ประเภท ดังต่อไปนี้

- ๕.๑ ร้องเรียนทางวินัย
- ๕.๒ ร้องเรียนการบริการ
- ๕.๓ ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่
- ๕.๔ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๕.๕ ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
- ๕.๖ แจ้งเบาะแส
- ๕.๗ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
- ๕.๘ สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
- ๕.๙ คำชมเชย
- ๕.๑๐ อื่น ๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๕.๑ ร้องเรียนทางวินัย	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือ ผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิด ความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการ กระทำ ที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตมสุรา ขณะ ปฏิบัติราชการ และเมาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลาเกิน ๑๕ วัน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ จังหวัดสุโขทัย มีความสัมพันธ์ชู้สาว กับภรรยาผู้อื่น
๕.๒ ร้องเรียนการบริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะ บุคลากร คุณภาพ การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและ ค่ายคุมครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- ร้องเรียนสถานพินิจและค่ายคุมครอง เด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ปิดทำการก่อน เวลาราชการ - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
๕.๓ ร้องเรียนการทุจริตของ เจ้าหน้าที่	การที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสียหาย ของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้ โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับ ตนเองหรือผู้อื่น ที่มีผลก่อให้เกิดความ เสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อ ผู้ร้องเรียน หรือสถานพินิจและค่ายคุมครอง เด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการ เบิก จ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ
๕.๔ ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้างของสถานพินิจและ ค่ายคุมครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง ตามโครงการ
๕.๕ ขอความเป็นธรรม/ ขอความช่วยเหลือ	เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้สถานพินิจและ ค่ายคุมครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ให้ความ ช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานพินิจและ ค่ายคุมครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- ขอความช่วยเหลือกรณีที่ได้รับ เงินเดือนล่าช้า
๕.๖ แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด กฎหมาย ระเปียบต่างๆ ของสถานพินิจและ ค่ายคุมครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- แจ้งเบาะแสสถานบริการเปิดเกิน เวลา ปลอ่ยให้เยาวชนอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี เข้าไปใช้บริการ - แจ้งเบาะแสเด็กและเยาวชน แข่งรถจักรยานยนต์ในทางที่ไม่ได้รับ อนุญาต

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๕.๗ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการให้เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่างๆ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๕.๘ สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ	ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย	- สอบถามหรือเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายหรือภารกิจสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย
๕.๙ คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดสุโขทัย	- ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๕.๑๐ อื่น ๆ	เรื่องร้องเรียนต่างๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดสุโขทัย	- ขอให้ตรวจสอบภาพเด็กและเยาวชนที่เผยแพร่ทางสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โดยไม่คำนึงถึงกฎหมายตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๓

๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๖.๑ ระดับความรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยส่วนงานเจ้าของเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่างๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- คำชมเชย

๖.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นขบวนการใหญ่)
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องฯ ได้รับความเดือดร้อนมาก)

๖.๓ ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยผู้อำนวยการ/หัวหน้าส่วนหรือกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการ ดำเนินการภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง เช่น เด็กและเยาวชนก่อความวุ่นวายในสถานควบคุม เป็นต้น

- การเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจำนวนมากจากการปฏิบัติงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๗. ช่องทางการร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ดังนี้

๗.๑ โทรศัพท์สายตรง ผู้อำนวยการ หมายเลข ๐๘๑-๘๓๓-๒๐๓๔

๗.๒ E-mail : Sukhothai.djop@gmail.com

๗.๓ Facebook : สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๗.๔ ตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน

๗.๕ หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

๗.๖ ID Line สถานพินิจจังหวัดสุโขทัย : ร้องเรียนร้องทุกข์ @๐๒๑cdbzw

๗.๗ ผ่านระบบออนไลน์ <https://forms.gle/XhDPXJssMerxfLip๙>

๘ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้อำนวยการ : สั่งการ มอบนโยบายและพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- หัวหน้าส่วน : พิจารณาและควบคุมและติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุทธศาสตร์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

๙.๑ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

๙.๒ เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ

๙.๓ เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๙.๔ เรื่องที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่า ได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๙.๕ เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ ตามควรแก่กรณีแล้ว

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑๐.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว ลงในแบบฟอร์มตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่ วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑๐.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ลงทะเบียนรับเรื่อง /คัดแยก ประเภทเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบเบื้องต้น/วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียนและส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการ พิจารณาสั่งการส่งต่อ ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในไม่เกิน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๑๐.๓ เจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการ ร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าสถานพินิจฯจังหวัดสุโขทัย ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วในกรณีที่สามารถติดต่อ ผู้ร้องเรียนได้

๑๐.๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนมีความครบถ้วน เจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบ เสนอแนวทางการ แก้ไขให้ผู้อำนวยการ ภายใน ๑ วัน (ตามระดับความรุนแรงของเรื่อง ๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

๑๐.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนไม่มีความครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของการร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนของการที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบ รายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้สถานพินิจฯจังหวัดสุโขทัยภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบจะพิจารณาเป็นบัตรสนเทห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

* อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องราวร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสกระทำความผิด เป็นต้น

๑๐.๔ เจ้าหน้าที่ส่วนงานผู้รับผิดชอบ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

๑๐.๕ มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้ส่วนคดีเป็นผู้ดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด มอบหมายให้ส่วนอำนวยการและการจัดการ ประสานกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามคำสั่งหัวหน้าคณะความสงบแห่งชาติที่ ๒๒/๒๕๕๘ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ส่วนอำนวยการและการจัดการ จะส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (ส่วนงานที่ถูกร้องเรียน) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องแจ้งความคืบหน้า ในการดำเนินการให้ส่วนอำนวยการและการจัดการทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

๑๐.๖ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผล การดำเนินการให้ส่วนอำนวยการและการจัดการทราบ เพื่อชี้แจงและรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป ซึ่งช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทาง E-mail ทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ภายใน ๑ วัน ทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

๑๐.๗ การพิจารณาผลการดำเนินการ เจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็น ที่ได้รับการร้องเรียน ให้ส่งกลับเจ้าหน้าที่/ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/ปรับปรุง แก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน
- กรณีเห็นชอบ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ส่วนอำนวยการและการจัดการทราบภายใน ๒ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

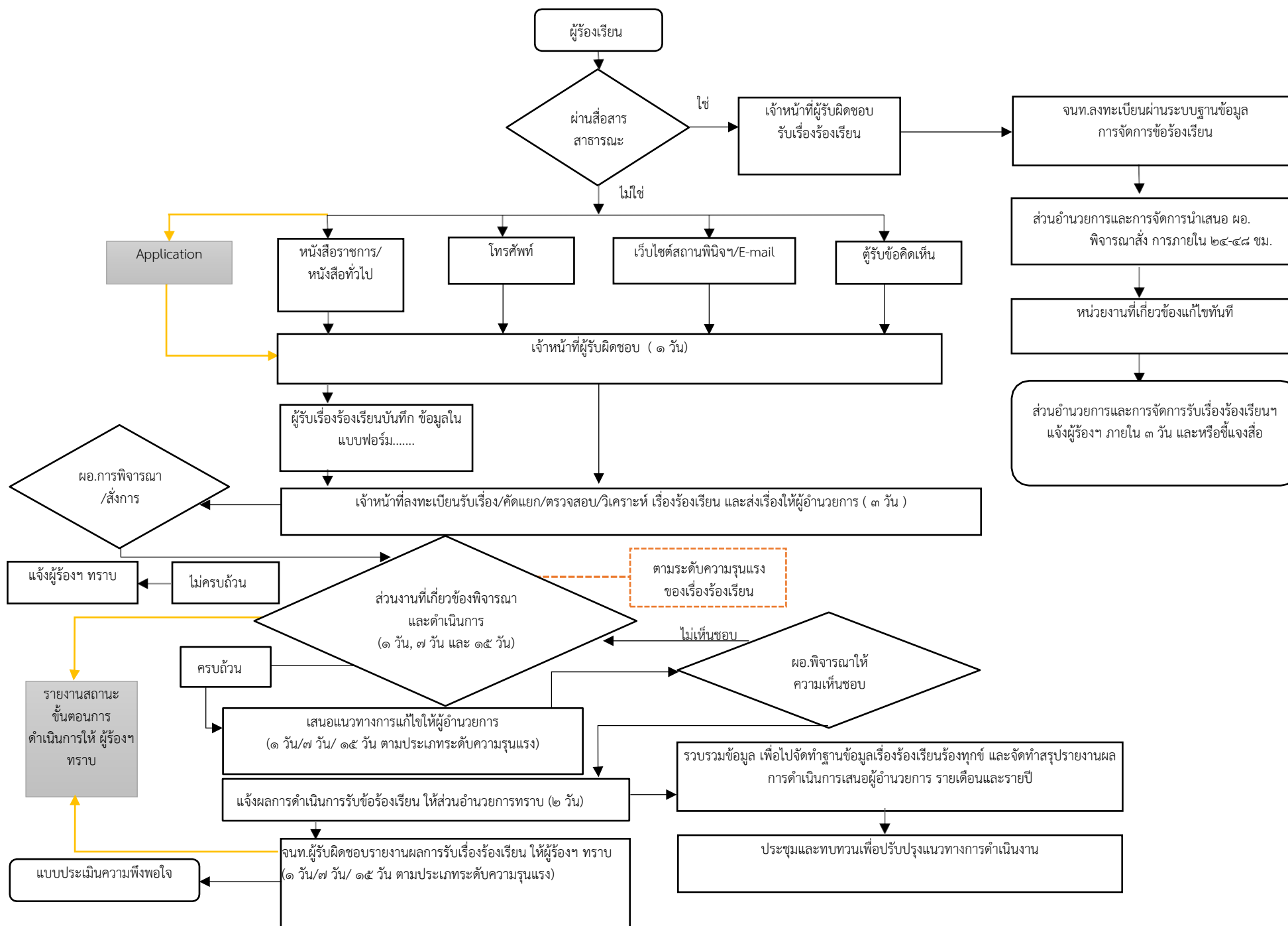
๑๐.๘ การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- ส่วนอำนวยการและการจัดการดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและดำเนินการ ตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปประเภทของเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้รับ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้อำนวยการ เป็นราย ๖ เดือน และ รายปี

๑๐.๙ จัดทำฐานข้อมูล (Database) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นข้อมูล และผู้อำนวยการ รวมทั้ง ส่วนงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกำหนดทิศทาง ในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เสนอผู้อำนวยการเพื่อรับทราบ

๑๐.๑๐ ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



๑๑. การติดตามงาน

สำหรับการติดตามและประเมินผล สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดให้ส่วนอำนวยการและการจัดการเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ให้ผู้อำนวยการรับทราบ จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

๑๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ข้อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับไปดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๘๐	๘๕	๙๐	๙๕	๑๐๐

๑๓. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

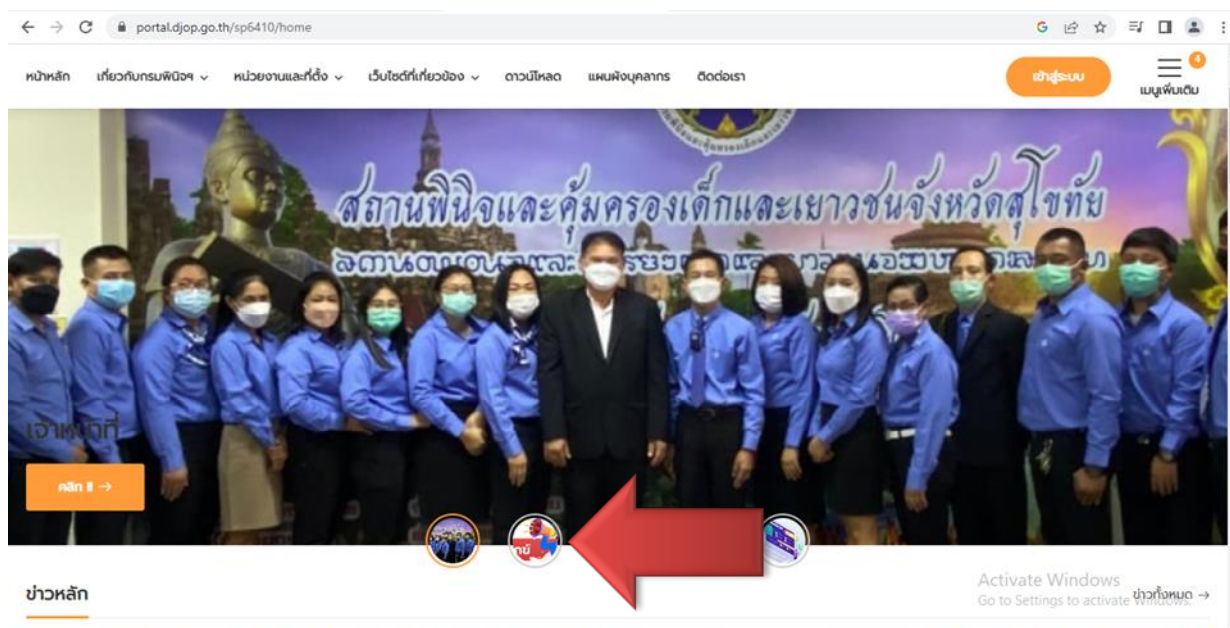
สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้มีการกำหนดให้ส่วนอำนวยการและการจัดการเป็นผู้จัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเรื่อง เพื่อนำมาประเมินการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน และเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๔. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <https://portal.djop.go.th/sp๖๔๑๐/home> มีวิธีการใช้งาน ดังนี้

๑๔.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://portal.djop.go.th/sp๖๔๑๐/home>

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ไปที่เมนูด้านบน เลือก “ร้องเรียน ร้องทุกข์” ดังภาพ



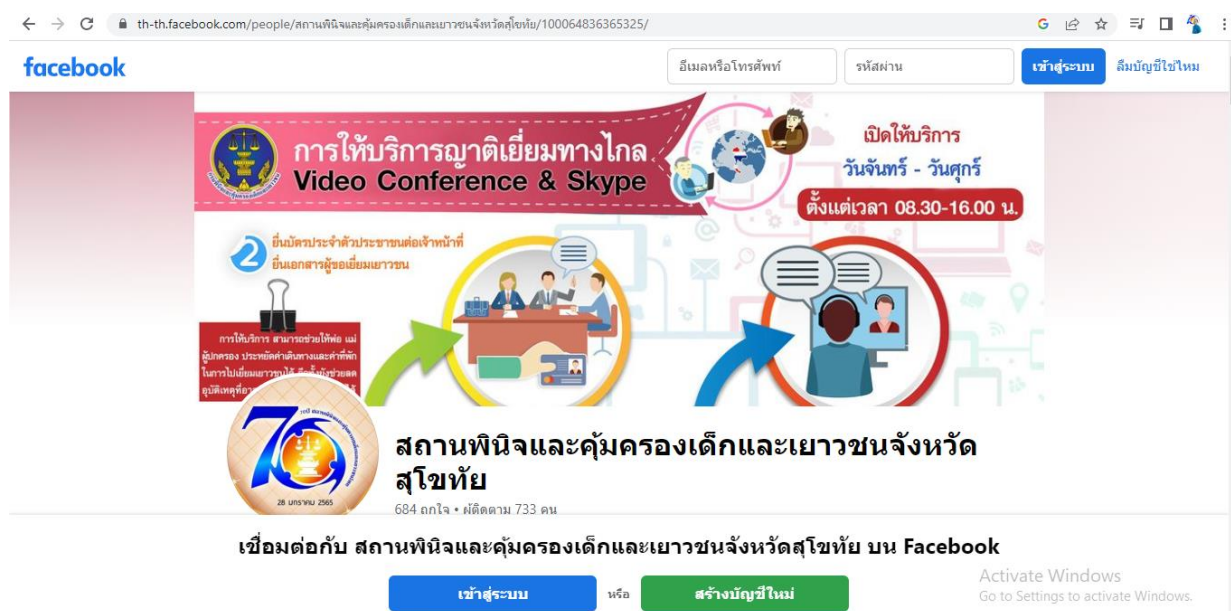
ขั้นตอนที่ ๒ เลือก “รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์”



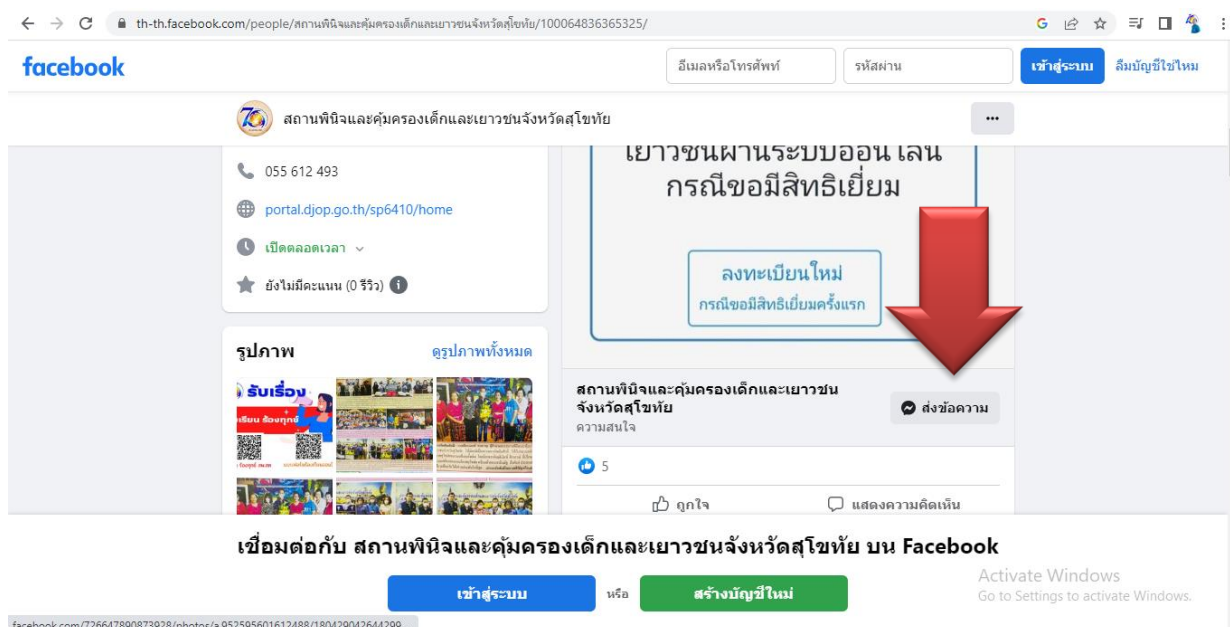
ขั้นตอนที่ ๓ จะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่างๆ เมื่อกรอกข้อมูล เสร็จให้กดส่งคำขอ ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้

The screenshot shows a Google Forms page for the 'รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์' (Receive Complaints) form. The form is titled 'ร้องเรียน ร้องทุกข์' (Complaints) and includes a description: 'สถานที่ตั้งและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดแบบฟอร์ม เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูล เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอนะหรือข้อคิดเห็น และคำขออื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้' (The location and protection of children and adolescents in Sukhothai Province have determined this form to be used for recording information about complaints, suggestions, or opinions, and other requests. The details are as follows). The form is created by 'montreeneammee@gmail.com' and is titled 'สลับบัญชี' (Switch Account). The form includes a section for 'อีเมล *' (Email) with a text input field labeled 'อีเมลของคุณ' (Your email). There is also a section for 'วันเดือนปี *' (Date) with a date picker. The form is hosted on docs.google.com.

๑๔.๒ การร้องเรียนผ่าน Facebook : สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย
 ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน Facebook : สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย



ขั้นตอนที่ ๒ กดที่ตัว ส่งข้อความ แล้วพิมพ์ เรื่องที่ท่านต้องการร้องเรียนร้องทุกข์ได้
 เจ้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน

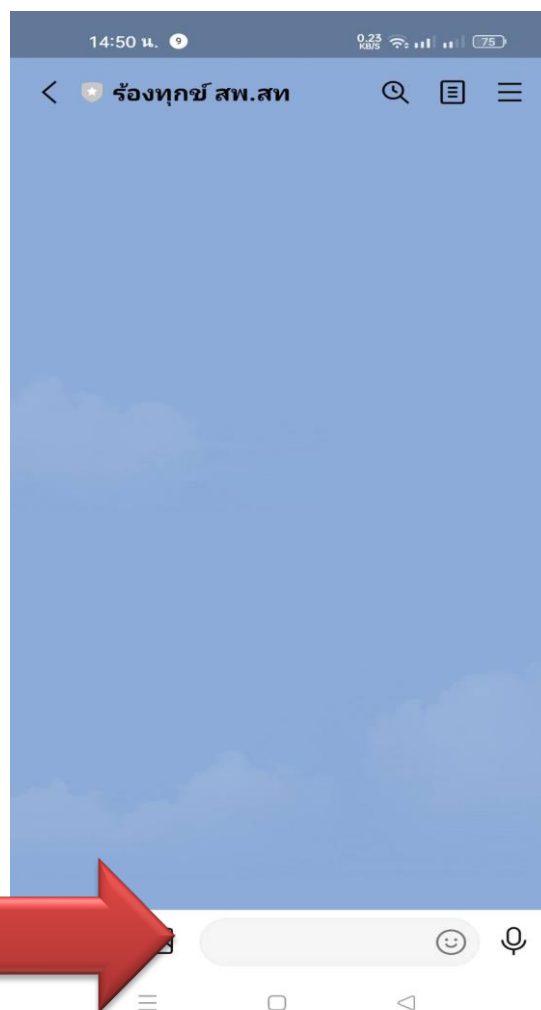


๑๔.๓ ID Line สถานพินิจฯ จังหวัดสุโขทัย : ร้องเรียนร้องทุกข์ @๐๒๑cdbzw

ขั้นตอนที่ ๑ แสกน QR code



ขั้นตอนที่ ๒ พิมพ์ชื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วกดส่ง
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน



๑๕. แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูล เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑๕.๑ แบบฟอร์ม (รท.สพ.สท. ๐๑) ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๑๕.๑.๑ ผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๑๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ ๖๑๒ ๔๗๒

๑๕.๑.๓ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๘๑ ๘๓๓

๒๐๓๔

๑๕.๑.๔ เรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียนซึ่งติดตั้งประจำสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

๑๕.๒ แบบฟอร์ม (รท.สพ.สท.๐๒) ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน

๑๕.๓ แบบฟอร์ม (รท.สพ.สท.๐๓) ใช้ในกรณีที่เรื่องยุติแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่อง จะทำการบันทึกเพื่อแสดงลำดับขั้นตอนในการดำเนินการ

๑๕.๔ แบบฟอร์ม (รท.สพ.สท.๐๔) เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)



รท.สท.สท.๐๑

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

วันที่/...../..... เวลา

รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทร/โทรสาร.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

๒. ช่องทางการติดต่อเรื่องร้องเรียน

☐ ติดต่อด้วยตนเอง
 ☐ โทรศัพท์ หมายเลข.....
 ☐ ตู้ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

๓. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา.....

.....

.....

.....

๔. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑.

๒.

๓.

๔.

ลงชื่อผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

ลงชื่อ

ตำแหน่ง

...../...../.....

ผู้รับเรื่อง



รท.สป.สป.๐๒

แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่/...../..... เวลา

๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรสาร ☐ E-mail ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทร/โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ E-mail

๓. รายละเอียด

มีความประสงค์ถอนเรื่องเรียนเรียนกรณี

เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่พอเพียงพอ/ไม่ชัดเจน☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน☐ ผู้ร้องเรียนไม่ตั้งใจเอาความ☐ อื่นๆ (ระบุ)

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน/ผู้จัดบันทึกแทน

(.....)

...../...../.....

รท.สพ.สท.๐๓

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

เรื่อง

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดการดำเนินการ

ลงชื่อ

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ

รท.สพ.สท.๐๔



เอกสารความยินยอม การร้องเรียนต่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

☐ ให้ความยินยอม ☐ ไม่ให้ความยินยอม

ในการให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย นำข้อมูลส่วนบุคคล.....(ระบุวัตถุประสงค์)....

.....

ทั้งนี้ ในการแสดงเจตนาให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอม ไม่ส่งผลต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และข้าพเจ้าได้รับการชี้แจงอธิบายจากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดสุโขทัย ถึงวัตถุประสงค์ ในการเก็บรวบรวม ประมวลผล ใช้หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล และมีความเข้าใจดีแล้ว

ข้าพเจ้าให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอมในเอกสารนี้ด้วยความสมัครใจ ปราศจากการบังคับหรือชักจูง และข้าพเจ้าทราบว่าข้าพเจ้าสามารถถอนความยินยอมนี้เมื่อใดก็ได้ เว้นแต่ในกรณีมีข้อจำกัดสิทธิ ตามกฎหมาย

กรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะขอถอนความยินยอม ข้าพเจ้าทราบว่า การถอนความยินยอมจะมีผลทำให้ข้าพเจ้าอาจได้รับความสะดวกในการบริการน้อยลงหรือไม่สามารถสามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานบางรายการได้ และข้าพเจ้าทราบว่า การถอนความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อ การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้วก่อนการถอนความยินยอม

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล วันที่...../...../.....