

## กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

สัญลักษณ์

เริ่มต้น



ดำเนินการ



พิจารณา



สิ้นสุด



ที่	ขั้นตอน	สป.พม./ พมจ.	อก.สลก.	เลขานุการกรม	ผู้บริหาร ดย. (อธิบดี, รองอธิบดี)	กอง/ศูนย์/กลุ่ม
1.	ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ Website ดย./หนังสือร้องเรียน/ GCC 1111 /ศูนย์ช่วยเหลือ สังคม					
2.	วิเคราะห์หลักฐานร้อง - ประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
3.	นำเสนอผู้บริหาร					
4.	ผู้บริหารมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน 15 วัน และบันทึก ข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์					
5.	กอง/ศูนย์/กลุ่ม/สลก. ดำเนินการ					
6.	ติดตามผลการดำเนินการ					
7.	รวบรวมจัดทำสรุปแจ้งกลับผู้ร้อง ผ่านทาง Website ดย./หนังสือ ร้องเรียน/GCC 1111 /ศูนย์ ช่วยเหลือสังคม ภายใน 15 วัน					
8.	รับทราบผลร้องเรียน - รายงานผู้บริหารทราบรายไตรมาส - รายงาน สป.พม. ทราบทุกเดือน					
9.	ผู้บริหารรับทราบ					

## ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และประชาชนทั่วไปแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายัง กรมกิจการเด็กและเยาวชน
๒. กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมวิเคราะห์กลั่นกรองเสนอเลขานุการกรมพิจารณาก่อนนำเรียนผู้บริหาร
๓. เลขานุการกรมพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ก่อนนำเรียนผู้บริหารมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. ผู้บริหารกรมกิจการเด็กและเยาวชน (อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน) , รองอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กอง/ศูนย์/กลุ่มรายงานตรงต่อผู้บริหาร) ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม จัดเก็บข้อมูล
๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กอง/ศูนย์/กลุ่มรายงานตรงต่อผู้บริหาร) ส่งผลการดำเนินงานให้กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อรวบรวมจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) และประสานแจ้งผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กลับยังผู้ร้องเรียน
๖. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กอง/ศูนย์/กลุ่มรายงานตรงต่อผู้บริหาร) ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๗. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กอง/ศูนย์/กลุ่มรายงานตรงต่อผู้บริหาร) ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อรวบรวมจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน (รายไตรมาส) และประสานแจ้งผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กลับยังผู้ร้องเรียน
๘. เลขานุการกรมพิจารณาสรุปผลการดำเนินงานก่อนนำเรียนผู้บริหารกรมกิจการเด็กและเยาวชน (อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน , รองอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน) ทราบ
๙. ผู้บริหารกรมกิจการเด็กและเยาวชน (อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน , รองอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน) รับทราบรายงานผลการดำเนินงาน
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคม เพื่อทราบต่อไป

หมายเหตุ : การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี