



ประกาศกรมกิจการเด็กและเยาวชน
เรื่อง มาตรการจัดการข้อร้องเรียน

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน และให้การปฏิบัติงานของกรมกิจการเด็กและเยาวชน สามารถให้บริการได้อย่างเสมอภาค สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบ กฎหมาย และดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย โดยวิธีการดังต่อไปนี้

- ทางไปรษณีย์ โดยส่งถึงอธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน เลขที่ ๖๑๘/๑ ถ. นิคมมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.dcy.go.th
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๕๕ ๕๘๕๐ - ๗ ต่อ ๑๐๔
- GCC ๑๑๑๑ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ สำนักงานนายกรัฐมนตรี
- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐

๒. เกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

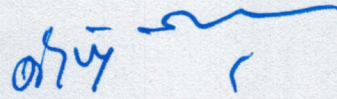
- ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่ประพฤติไม่เหมาะสม
- เป็นบุคคลที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของเจ้าหน้าที่
- แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมกิจการเด็กและเยาวชน

๓. กระบวนการและระยะเวลาในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตามเอกสารแนบ ๑)

๔. ให้มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารพิจารณา
๕. ให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงาน
ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นรายเดือน และรายไตรมาส

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นางสุรัชชา สุทธิพล)
อธิบดีกรมกิจการเด็กและเยาวชน

กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

