



จังหวัดยะลา

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ นโยบายของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ที่ดีของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ทั้งนี้ การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการนั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ เล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขตขั้นตอน การจัดการข้อร้องเรียน ได้เพิ่มช่องทางการร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนแบบฟอร์ม /เอกสาร

ที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา แก่ผู้รับบริการ

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

เมษายน ๒๕๖๗

ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๓
ขอบเขต	๓
คำจำกัดความ	๔
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๕
ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	๘
ช่องทางการร้องเรียน	๙
ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๑๑
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๒
การติดตามงาน	๑๓
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๑๓
การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน	๑๓
แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๔
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา (สพ.ยล. ๐๑)	๑๕
- แบบฟอร์มขอถอนเรื่องร้องเรียน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา (สพ.ยล. ๐๒)	๑๖
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) (สพ.ยล. ๐๓)	๑๗
- เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา (สพ.ยล. ๐๔)	๑๘

๑. บทนำ

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

และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการเสนอความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำให้ระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้ง

ให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและ จัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่อง และการตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึก ข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการประสานงาน ในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งพิจารณาบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และ ประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา รวมทั้งช่องทาง ของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลาหรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลาหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา รวมทั้ง ช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ประกอบด้วย ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำ ความผิด สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ และคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการ ดำเนินงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลาให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา แบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น ๑๐ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางวินัย
๒. ร้องเรียนการบริการ
๓. ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่
๔. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. แจ้งเบาะแส
๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๘. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๙. คำชมเชย
๑๐. อื่น ๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๑. ร้องเรียนทางวินัย	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำ ที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ดื่มสุรา ขณะปฏิบัติราชการ และเมাজน ขาดสติ และขาดงานเป็นเวลาเกิน ๑๕ วัน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา มีความสัมพันธ์ชู้สาวกับภรรยาผู้อื่น
๒. ร้องเรียนการบริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะ บุคลากร คุณภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	- ร้องเรียนสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ปิดทำการก่อน เวลาราชการ - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
๓. ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	การที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสียหาย ของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
๔. ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความ โปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้างของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	-ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการ
๕. ขอความเป็นธรรม/ ขอความช่วยเหลือ	เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ให้ ความ ช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือ บรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	-ขอความช่วยเหลือกรณีที่ได้รับเงินบำนาญล่าช้า - ขอความเป็นธรรมกรณีย้ายไปดำรงตำแหน่งโดยผู้ร้องเรียนไม่ได้แสดงความประสงค์
๖. แจ้งเบาะแส	การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของสถานพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	- แจ้งเบาะแสสถานบริการเปิดเกินเวลา ปลอมยให้เยาวชนอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี เข้าไปใช้บริการ - แจ้งเบาะแสดังกล่าวและเยาวชนแข่งรถจักรยานยนต์ในทางที่ไม่ได้รับอนุญาต
๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การแสดงออกทางความคิดเห็น หรือ การให้เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	-ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๘. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ	ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา โดยเนื้อหา สาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ใน ความรับผิดชอบของสถานพินิจและ คุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	-สอบถามหรือเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบาย หรือภารกิจสถานพินิจและ คุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา
๙. คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา	-ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๐. อื่น ๆ	เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจาก ที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบ ของ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและ เยาวชน จังหวัดยะลา	- ขอให้ตรวจสอบภาพเด็กและ เยาวชนที่เผยแพร่ทางสื่อ ประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โดยไม่คำนึงถึงกฎหมาย ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชน และครอบครัวและวิธีพิจารณาคดี เยาวชนและครอบครัว พ.ศ. ๒๕๕๓
------------	--	--

๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับความรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งกรมสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่าง ๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- คำชมเชย

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบ ที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

ตัวอย่าง

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

๓. ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลาเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอธิบดี/ รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการ ดำเนินการ ภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง เช่น เด็กและเยาวชนก่อความวุ่นวายในสถานควบคุม เป็นต้น
- การเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจำนวนมากจากการปฏิบัติงานของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

๗. ช่องทางการร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์สายตรง หมายเลข ๐ ๗๓๒๔ ๐๓๘๒
๒. E-mail : pinityala๙๕๐๐@gmail.com และ sp๙๕๑๐@djop.mail.go.th
๓. เว็บไซต์สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา
<https://portal.djop.go.th/sp๙๕๑๐/home>
๔. ตู้แสดงความคิดเห็น
๕. Page Facebook : สถานพินิจ ฯ จังหวัดยะลา
<https://www.facebook.com/profile.php?id=๖๑๕๕๖๗๒๗๕๐๑๖๒๑&mibextid=LOOJ๔d>
๖. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
๗. Line official:



๘. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

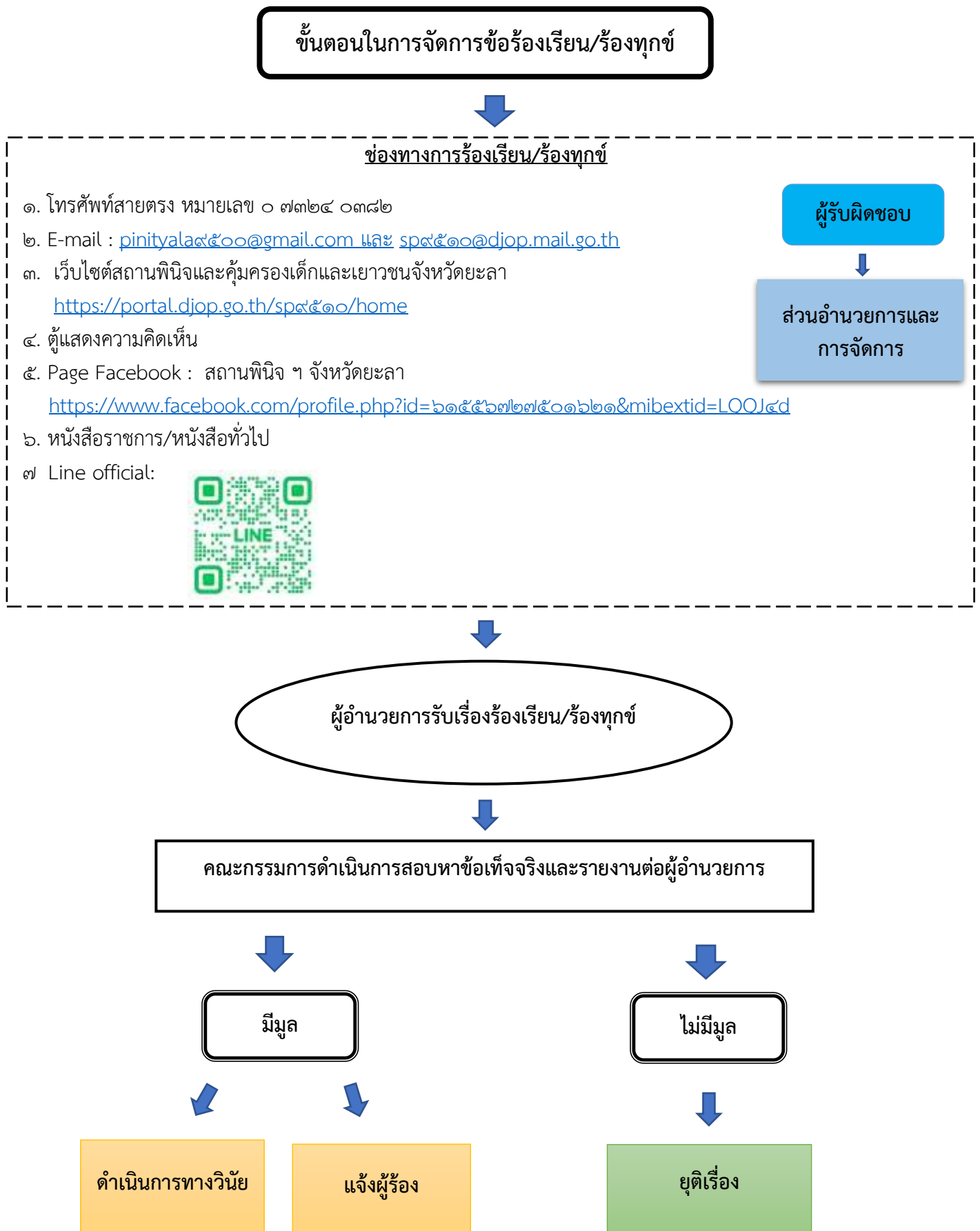


๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุติลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
๔. เรื่องที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลาส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลาได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ ตามควรแก่กรณีแล้ว

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



๑๑. การติดตามงาน

สำหรับการติดตามและประเมินผลสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ได้กำหนดให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ผู้บริหารรับทราบ จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

๑๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับไปดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

๑๓. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ได้มีการกำหนดให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เป็นผู้จัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเรื่อง เพื่อนำมาประเมินการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ทั้งนี้ ให้ผู้รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๔. แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แบบฟอร์ม (สพ.ยล.๐๑) ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดยะลา

๑.๑ ผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดยะลา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๓๒๔ ๐๓๘๒

๑.๓ เรื่องร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งประจำสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา

๒. แบบฟอร์ม (สพ.ยล.๐๒) ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน

๓. แบบฟอร์ม (สพ.ยล.๐๓) ใช้ในกรณีที่เรื่องยุติแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องจะทำการบันทึกเพื่อแสดงลำดับขั้นตอนในการดำเนินการ

๔.แบบฟอร์ม (สพ.ยล.๐๔) เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดยะลา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)

