



คู่มือ การปฏิบัติงาน การเยียวยา ผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบ
จากการดำเนินงานของหน่วยงาน
ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
กระทรวงยุติธรรม

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ	๑
๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
๔. ตัวอย่างรูปแบบของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่	๒
๕. พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน/วิธีการป้องกัน/ การบรรเทาความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	๒
๖. มาตรการในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๓
๗. มาตรการในการคุ้มครองพยานในเรื่องที่ร้องเรียน	๓
๘. มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน	๓
๙. มาตรการในการเยียวยาความเสียหายของผู้รับบริการ	๓
๑๐. คำจำกัดความ	๔
๑๑. การแบ่งประเภทการรับเรื่อง	๕
๑๒. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน	๖
๑๓. ช่องทางการร้องเรียน	๖
๑๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือการล่วงละเมิดทางเพศ	๗
๑๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๗
๑๗. การติดตามงาน	๘

ขั้นตอน/วิธีป้องกัน/การบรรเทาความเสี่ยง/ แนวทางในการเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับ ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร

๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านสิทธิมนุษยชนฉบับที่ ๕ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) ให้ความสำคัญใน การละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลงทุกด้านและทุกกลุ่ม เพื่อแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน ในภาพรวมของ ประเทศ ปกป้อง ค้ำครอง สิทธิของประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ คำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สร้างสังคมที่ ตระหนักถึงการเคารพสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีการดำเนินการภายใต้แผน สิทธิโดยตลอดมาและมีเป้าหมายในการ ปรับวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรมให้ เคารพและยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่พึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

ภารกิจหลักของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ คือการแก้ไขบำบัด พื้นฟู เด็กและเยาวชนที่ กระทำผิดและถูกจับกุมเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม เพื่อให้เด็กและเยาวชนที่ก้าวพลาด ได้รับโอกาสกลับตนเป็นคนดี เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง และสามารถกลับไปอยู่ร่วมกับผู้อื่นในชุมชนและ สังคมได้ และการปฏิบัติงานการ ดำเนินคดีครอบครัว ดังนั้น ผู้รับบริการของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้แก่ เด็กและเยาวชนซึ่งถูก กล่าวหาว่ากระทำความผิดในคดีอาญา ผู้ปกครองของเด็ก และเยาวชน ผู้เสียหายในคดีอาญา คู่ความในคดีครอบครัว ซึ่งอาจเกิดผลกระทบกับผู้รับบริการจากการดำเนินงาน ของเจ้าหน้าที่หรือของหน่วยงาน เช่น การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน การถูก เหยียดหยาม การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิธีการป้องกัน การบรรเทาความเสี่ยง และ การเยียวยาผู้เสียหายตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งหน่วยงานสามารถดำเนินการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมี มาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือ หน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอ ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อ สถานการณ์ บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย จึงจัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

๒.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือของ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและ เยาวชนสมุทรปราการ มีช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับ ผลกระทบดังกล่าว

๒.๒ เพื่อติดตาม กำกับ ดูแล ตามแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงละเมิดหรือคุกคาม ทางเพศในการ ทำงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๒) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

(๖) ต้องรักษาความลับทางราชการ

(๘) ต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ หน้าที่ ราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

มาตรา ๘๕ (๕) กำหนดว่า การดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ช่มเหิง หรือทำร้ายประชาชนผู้มาติดต่อราชการ อย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง เป็นต้น

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๙

มาตรา ๕ หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบผู้เสียหายในผลแห่งละเมิดที่เจ้าหน้าที่ของตนได้กระทำ ในการปฏิบัติหน้าที่ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจฟ้องหน่วยงานของรัฐดังกล่าวได้โดยตรงแต่จะฟ้องเจ้าหน้าที่ไม่ได้ ถ้าการละเมิดเกิดจากเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ได้สังกัดหน่วยงานของรัฐแห่งใดให้ถือว่ากระทรวงการคลังเป็น หน่วยงานของ รัฐที่ต้องรับผิดชอบตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๖ ถ้าการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่มิใช่การกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้อง รับผิดชอบในการนั้นเป็นการเฉพาะตัว ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจฟ้องเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง แต่จะฟ้องหน่วยงานของรัฐ มิได้

๔. ตัวอย่างรูปแบบของผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่

๔.๑ การสร้างบรรยากาศไม่พึงปรารถนาหรือเป็นอุปสรรค หรือการก่อความเดือดร้อนรำคาญทาง เพศให้แก่ผู้รับบริการ ได้แก่ การใช้วาจา เช่น การวิพากษ์ วิจารณ์รูปร่างหน้าตา แขนง พุดตลกกลมก ล้อเลียน ดูหมิ่นเหยียดหยามในความเป็น หญิง ความเป็นชาย หรือเพศสภาพอื่น รวมถึงรสนิยมทางเพศ หรือแสดงลักษณะ ทางกิริยา เช่น มองด้วยสายตาโลมเลีย ส่งจูบ ผีวปาก จับมือถือนิ้ว แขน ถูกเนื้อต้องตัว หรือการแสดงสิ่งของภาพ จดหมาย เช่น ภาพลามก ปฏิทินโป๊เปลือย จดหมาย อีเล็กทรอนิกส์ ภาพหน้าจอกอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๔.๒ การใช้ประโยชน์หรือโทษจาก “งาน” การล่วงเกินหรือคุกคามทางเพศ ชนิดนี้ เป็นการ ล่วงเกินทางเพศโดยตรงเห็นได้ชัดจนที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยใช้ การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ หรือการใช้อำนาจให้ คุณให้โทษจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มา ซึ่งความพึงพอใจทางเพศสัมพันธ์ อาทิ การร่วมประเวณี การสัมผัสเนื้อ ตัว ร่างกาย หรือการกระทำอื่นใดทางเพศ การล่วงละเมิดทางเพศนี้ มักเป็นการกระทำของ ผู้มีอำนาจกระทำกับ ผู้ที่ด้อยอำนาจ การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในรูปแบบที่สองนี้ แม้อีกฝ่ายยินยอม หรือ ตกอยู่ในภาวะจำ ยอม หรือยอมจำนน ถือว่าเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ เนื่องจากการนำผลประโยชน์ของหน่วยงาน เป็นสิ่งแลกเปลี่ยนขัดหลักธรรมาภิบาลในการบริหาร ส่งผลต่อทั้งบุคคลและหน่วยงาน รวมถึงประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน ตลอดจนภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

๔.๓ บุคลากรไม่ให้การต้อนรับ กลับแก้งไม่ให้ได้รับความสะดวก ไม่ให้เป็นธรรม และไม่ให้ การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อหน้าที่ราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน

๔.๔ บุคลากรไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบาย ของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ จนผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

๔.๕ บุคลากรไม่รักษาความลับทางราชการ นำข้อมูลของผู้รับบริการหรือผู้เสียหายไปเผยแพร่ หรือไม่ระมัดระวังในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียหาย

๕. พฤติกรรมที่พึงปฏิบัติเพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน/วิธีการป้องกัน/การบรรเทาความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

๕.๑ บุคลากรของหน่วยงานควรให้เกียรติประชาชน ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน

๕.๒ บุคลากรของหน่วยงานควรช่วยสอดส่องและรายงานพฤติกรรมอันเป็นการกระทบต่อ ผู้รับบริการ รวมทั้งไม่ควรเพิกเฉยหากมีปัญหาดังกล่าว เพื่อรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๕.๓ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี และมีหน้าที่ต่อผู้รับบริการหรือ ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคกัน โดยเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๕.๔ บุคลากรควรมีจิตสำนึกรักศักดิ์ศรี ภาคภูมิใจในผลการทำงานของตนเอง เห็นคุณค่าในการ ดูแลประชาชน เช่นเดียวกับบุคคลในครอบครัว

๕.๕ บุคลากรศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน ลดข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้น

๖. มาตรการในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างตามสัญญาจ้างเหมาบริการ หรือ ประชาชน ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง ดังนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของทางราชการ และส่งเรื่องร้องเรียนโดยปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงาน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วย

๖.๒ ผู้ร้องเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน โดยนาระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. ๒๕๕๒ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉพาในหมวด ๒ มาตรา ๑๕ (๔) โดยการเปิดเผยข้อมูลนั้น จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต หรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด มาใช้พิจารณาโดยอนุโลม

๗. มาตรการในการคุ้มครองพยานในเรื่องที่ร้องเรียน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ จะดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ พยานรวมถึงผู้รายงาน หรือผู้แจ้งเบาะแสอันเป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อทางราชการ ให้ถือว่า ผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งได้รับความคุ้มครองพยาน โดยจะนำพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประกอบกฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการ ให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. ๒๕๕๓ มาบังคับใช้โดยอนุโลม โดยผู้ร้องเรียนหรือพยานต้องไม่ได้รับภัยหรือความไม่ ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งงาน ลักษณะ งาน สถานที่ทำงาน ชมเชย และรบกวนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

๘. มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ร้องเรียน

เมื่อปรากฏผลในภายหลังว่า ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ไม่มีความผิดและไม่ได้มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนหรือไม่ ปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมหรือข้อบังคับด้วยจรรยาข้าราชการของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองตามมาตรการที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนกำหนดและให้ความ เป็นธรรม ดังนี้

๘.๑ ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด สำนักงานฯ จะไม่บันทึกผล การสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน

๘.๒ ในระหว่างการพิจารณาสอบสวน สำนักงานฯ จะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมา พิจารณาประกอบการแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน

๘.๓ ผู้ถูกร้องเรียนได้รับการชดเชยค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดที่สืบเนื่องมาจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จนก่อให้เกิดความเสียหาย ทั้งนี้ หากกรณีดังกล่าวเป็นการเลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศ สามารถยื่นคำร้องต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมระหว่างเพศ เพื่อขอรับเงินเยียวยาได้

๙. มาตรการในการเยียวยาความเสียหายของผู้รับบริการ

เนื่องจากในการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในส่วนของความรับผิดชอบของบุคลากร หรือหน่วยงาน รวมถึงการเยียวยาผู้เสียหาย อยู่ภายใต้บังคับพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ สรุปโดยลำดับดังต่อไปนี้

๙.๑ หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบผู้เสียหายในผลแห่งละเมิดที่

เจ้าหน้าที่ของตนได้กระทำ ในการปฏิบัติหน้าที่ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจฟ้องหน่วยงานของรัฐดังกล่าวได้โดยตรงแต่จะฟ้องเจ้าหน้าที่ไม่ได้ ถ้าการละเมิดเกิดจากเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ได้สังกัดหน่วยงานของรัฐแห่งใดให้ถือว่ากระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานของ รัฐที่ต้องรับผิดชอบตามวรรคหนึ่ง

๙.๒ ถ้าการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่มิใช่การกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้อง รับผิดชอบ ในการนั้นเป็นการเฉพาะตัว ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจฟ้องเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง แต่จะฟ้องหน่วยงานของรัฐ ไม่ได้

๙.๓ ในคดีที่ผู้เสียหายฟ้องหน่วยงานของรัฐ ถ้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่าเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ ต้องรับผิดชอบหรือต้องร่วมรับผิดชอบ หรือในคดีที่ผู้เสียหายฟ้องเจ้าหน้าที่ถ้าเจ้าหน้าที่เห็นว่าเป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐ ต้องรับผิดชอบหรือร่วมรับผิดชอบ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีสิทธิขอให้ศาลที่พิจารณาคดีนั้นอยู่เรียก เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรับแล้วแต่กรณี เข้ามาเป็นคู่ความในคดี ถ้าศาลพิพากษายกฟ้องเพราะเหตุที่หน่วยงาน ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกฟ้องมิใช่ผู้ต้องรับผิดชอบ ให้ขยายอายุความฟ้องร้องผู้ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งมิได้ถูกเรียกเข้ามาในคดี ออกไปถึงหกเดือนนับแต่วันที่ คำพิพากษานั้นถึงที่สุด

๙.๔ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายเพื่อการละเมิด ของเจ้าหน้าที่ให้ หน่วยงานของรัฐมีสิทธิเรียกให้เจ้าหน้าที่ผู้ทละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวแก่ หน่วยงาน ของรัฐได้ ถ้าเจ้าหน้าที่ ได้กระทำการนั้นไปด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง สิทธิเรียกให้ชดใช้ค่า สินไหมทดแทนตามวรรคหนึ่ง จะมีได้เพียงใดให้คำนึงถึงระดับความร้ายแรงแห่ง การกระทำและความเป็นธรรมใน แต่ละกรณีเป็นเกณฑ์โดยมิต้องให้ใช้เต็มจำนวนของความเสียหายก็ได้

๙.๕ ในกรณีที่ผู้เสียหายเห็นว่า หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบตามมาตรา ๕ ผู้เสียหาย จะยื่นคำขอ ต่อหน่วยงาน ของรัฐให้พิจารณาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายที่เกิดแก่ตนก็ได้

๑๐. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ในส่วนเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดนั้น ให้มีความหมายรวมถึงการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด บรรดาซึ่งได้รับแต่งตั้งหรือถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ

“ความเสียหาย” หมายความว่า ความเสียหายที่เกิดจากการละเมิดอย่างใด ๆ แต่ไม่รวมถึงการ ออกคำสั่งหรือกฎ (ตามความหมายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙)

“พยาน” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ ผู้ซึ่งให้ข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานต่อผู้มีหน้าที่ สืบสวนสอบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการหรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ใน ความรับผิดชอบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทปราการ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฝึก

และอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทั้งในส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูล ตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ประกอบด้วย ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตของ เจ้าหน้าที่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การได้รับความเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ การขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำ ความผิด สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ และคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการ ของ เจ้าหน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วน ต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทา ความเดือดร้อน ความเสียหายตามข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการ อาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๑๑. การแบ่งประเภทการรับเรื่อง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
ร้องเรียนทางวินัย/ความเสียหายที่ได้รับจากการ ดำเนินการของ หน่วยงานหรือการขอความเป็นธรรม	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือ ผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อ ผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำ ที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐ และ ได้รับความเสียหายจากการกระทำดังกล่าว	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ไม่ให้เป็น ธรรม หรือไม่มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องจนได้รับความเสียหาย
แจ้งเบาะแส	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบ ต่างๆ ที่ ต้องการจะ ปกป้อง สิทธิของ ผู้รับบริการเนื่องจากผู้รับบริการถูกล่วงละเมิด หรือถูกคุกคามทางเพศ	พบเห็นผู้อื่นกระทำความผิดกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ที่ต้องการจะปกป้องสิทธิของผู้รับบริการ เนื่องจากถูกเจ้าหน้าที่ล่วงละเมิดหรือถูกคุกคามทางเพศ
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	การแสดงความคิดเห็นหรือการให้เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ	ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางๆ ต่างของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ	ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลทั่วไป
คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๒. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน เป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑๒.๑ ระดับความรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตัวอย่าง การแจ้งเบาะแสต่าง ๆ การแสดง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ การแสดงคำชมเชย เป็นต้น

๑๒.๒ ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรง ยิ่งขึ้น ตัวอย่าง ร้องเรียนการให้บริการ แจ้งเบาะแสดูการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นขบวนการใหญ่) ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องฯ ได้รับความเดือดร้อนมาก)

๑๒.๓ ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอธิบดี/ รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการ ดำเนินการภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่ วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง หรือ มีการเรียกร้องค่าเสียหายจำนวนมากจากหน่วยงาน

๑๓. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ดังนี้

(๑) โทรศัพท์สายตรง หมายเลข ๐ ๒๑๓๔ ๔๑๑๘

(๒) E-mail : tr๑๑๓๐@djop.mail.go.th

(๓) เว็บไซต์ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ <https://portal.djop.go.th/tr๑๑๓๐>

(๔) ตู้รับข้อคิดเห็นหรือทางไปรษณีย์ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ เลขที่ ๑๐๑ หมู่ ๑๔

ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

(๕) หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

(๖) Facebook Fan Page ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

(๗) Line OA

๑๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับพฤติการณ์ของเจ้าหน้าที่อันเป็นมูลเหตุการร้องเรียน

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) โดยใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือการล่วงละเมิดทางเพศ
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ
ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข
ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายตรงหรือผ่านผู้อำนวยการฯ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านE-mail : tr๑๑๓๐@djop.mail.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ต่างๆ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับข้อคิดเห็นหรือทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนหนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook Fan Page	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Line OA	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ

๑๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในการจัดการข้อร้องเรียนศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ให้ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎ และระเบียบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และได้นำคู่มือการจัดข้อร้องเรียนของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมาพิจารณาเพื่อ จัดทำกระบวนการให้เหมาะสม ดังนี้

(๑) ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อ ร้องเรียนดังกล่าว ลงในแบบฟอร์มตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ลงทะเบียนรับเรื่อง/คัดแยก ประเภทเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบ เบื้องต้น/วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้อำนวยความสะดวก ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ พิจารณาสั่งการส่งต่อเพื่อดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้ ผู้ที่รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวข้องภายในไม่เกิน ๓ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อร้องเรียน ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็น ในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการ ร้องเรียน และแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบว่า ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วใน กรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

(๔) กรณีข้อร้องเรียนมีความครบถ้วน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เสนอแนวทางการ แก้ไขให้ผู้อำนวยความสะดวก ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ภายใน ๗ วัน

(๕) กรณีข้อร้องเรียนไม่มีความครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนขอความที่ร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนขอ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบ รายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียน เพิ่มเติมโดยทันที อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูล เพิ่มเติมที่จำเป็น ให้จัดทำบันทึกถึงเหตุดังกล่าวเพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับต่อไป

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มี ความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ จะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบ ข้อมูลเพิ่มเติมได้

*** อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและ ประเด็นของ การร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณา แล้วว่าสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นที่ต้อง ดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแส กระทำ ความผิด เป็นต้น**

(๖) เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ กำหนดระยะเวลาในการ ดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง

(๗) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และ แจ้งผล การดำเนินการให้ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนพิจารณาต่อไป โดยศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ เป็นผู้ที่มีหน้าที่ ในการชี้แจงและรายงานผลดำเนินการ ให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป ซึ่งช่องทางใน การแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ ผล พิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทาง E-mail ทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ภายใน ๑ วัน ทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการ พิจารณานั้นต้องมี เนื้อหาครบถ้วน

(๘) การพิจารณาผลดำเนินการ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา ให้ความเห็นชอบ และรายงานข้อเท็จจริงให้กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนพิจารณา ต่อไป

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุก ประเด็น ที่ได้รับการ ร้องเรียน ให้ส่งกลับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/ ปรับปรุง แก้ไขหรือเพิ่มเติม รายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

- กรณีเห็นชอบ ให้แจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนพิจารณา ตามอำนาจหน้าที่ต่อไปโดยเร็วภายใน ๒ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๙) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ดำเนินรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและ ดำเนินการ ตามขั้นตอน ต่าง ๆ สรุปประเภทของเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้รับ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อ ร้องเรียน เสนอต่อผู้อำนวยการเป็นราย ๖ เดือน และ รายปี

(๑๐) จัดทำฐานข้อมูล (Database) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นข้อมูล และผู้บริหาร รวมทั้ง หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกำหนด ทิศทางในการทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

(๑๑) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงในขั้นตอนที่ยังขาด ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๗. การติดตามงาน

สำหรับการติดตามและประเมินผล ผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการ ประสานด้วยวาจา โดยมี การบันทึกการติดตามเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

