



คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
กระทรวงยุติธรรม

คำนำ

เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ทั้งนี้ การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม /เอกสารที่เกี่ยวข้องการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการแก่ผู้รับบริการ

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๗
การติดตามงาน	๘
ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๘
แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๑๑
- แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (ศฝ.สป. ๐๑)	
- แบบฟอร์มขอถอนเรื่องร้องเรียน (ศฝ.สป. ๐๒)	
- แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) (ศฝ.สป. ๐๓)	
- เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อศูนย์ฝึกฯสมุทรปราการ (ศฝ.สป. ๐๔)	

๑. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการเสนอความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จ ให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้ ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำให้ระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือ ด้านบุคลากร ค่าใช้จ่ายและข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินการเป็นไปทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ
๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติการตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งพิจารณาพบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการหรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั้งในส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ประกอบด้วย ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ และคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วนส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ 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

๖. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ๑) ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงที่หน่วยงาน เลขที่ ๑๐๑ หมู่ ๑๔ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐
- ๒) กล้องรับความคิดเห็นที่หน่วยงาน เลขที่ ๑๐๑ หมู่ ๑๔ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐
- ๓) ติดต่อผ่านทาง E-mail : tr๑๑๓๐@djop.mail.go.th
- ๔) ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๗๔ ๔๑๑๘
- ๕) ติดต่อผ่านทางจดหมาย ที่อยู่ เลขที่ ๑๐๑ หมู่ ๑๔ ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐
- ๖) ติดต่อผ่าน เพจ Facebook : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ
- ๗) ติดต่อผ่าน LINE OFFICIAL : @๔๒๑uvkxu

๗. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน

- ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ : พิจารณาและควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน และพิจารณาการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (ส่วนอำนาจและการจัดการ) : ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

ทั้งนี้ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการได้มอบหมายให้ส่วนอำนาจและการจัดการเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยได้มอบหมายให้หัวหน้าส่วนอำนาจและการจัดการรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ส่วนอำนาจและการจัดการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการพิจารณาสั่งการต่อไป

๘. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

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

๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๔) เรื่องที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ ตามควรแก่กรณีแล้ว

๙. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) ส่วนอำนวยการและการจัดการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว ลงในแบบฟอร์ม ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ลงทะเบียนรับเรื่อง/คัดแยก ประเภทเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบเบื้องต้น/วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการส่งการส่งต่อ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในไม่เกิน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

(๓) เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อร้องเรียน โดยส่วนอำนวยการและการจัดการเป็นผู้ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน คือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วในกรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนมีความครบถ้วน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เสนอแนวทางการแก้ไขให้ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ภายใน ๑ วัน (ตามระดับความรุนแรงของเรื่อง ๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนไม่มีความครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของการร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนของผู้ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลการร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบจะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

* อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสกระทำความผิด เป็นต้น

(๔) เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

(๕) มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้ส่วนอำนวยการและการจัดการเป็นผู้ดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด มอบหมายให้ส่วนอำนวยการและการจัดการประสานกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามคำสั่งหัวหน้าคณะความสงบแห่งชาติที่ ๒๒/๒๕๕๘ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการ

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ส่วนอำนวยการและการจัดการจะส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ส่วนอำนวยการและการจัดการทราบเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

(๖) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการให้ส่วนอำนวยการและการจัดการ เพื่อชี้แจงและรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป ซึ่งช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทาง E-mail ทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

(๗) การพิจารณาผลดำเนินการ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ได้รับ การร้องเรียน ให้ส่งกลับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/ปรับปรุง แก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

- กรณีเห็นชอบ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ส่วนอำนวยการและการจัดการทราบ ภายใน ๒ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๘) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

- ส่วนอำนวยการและการจัดการดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปประเภทของเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการได้รับ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการเป็นราย ๖ เดือน และรายปี

(๙) จัดทำฐานข้อมูล (Database) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นข้อมูล และผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกำหนดทิศทางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เสนอผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการเพื่อรับทราบ

(๑๐) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐. การติดตามงาน

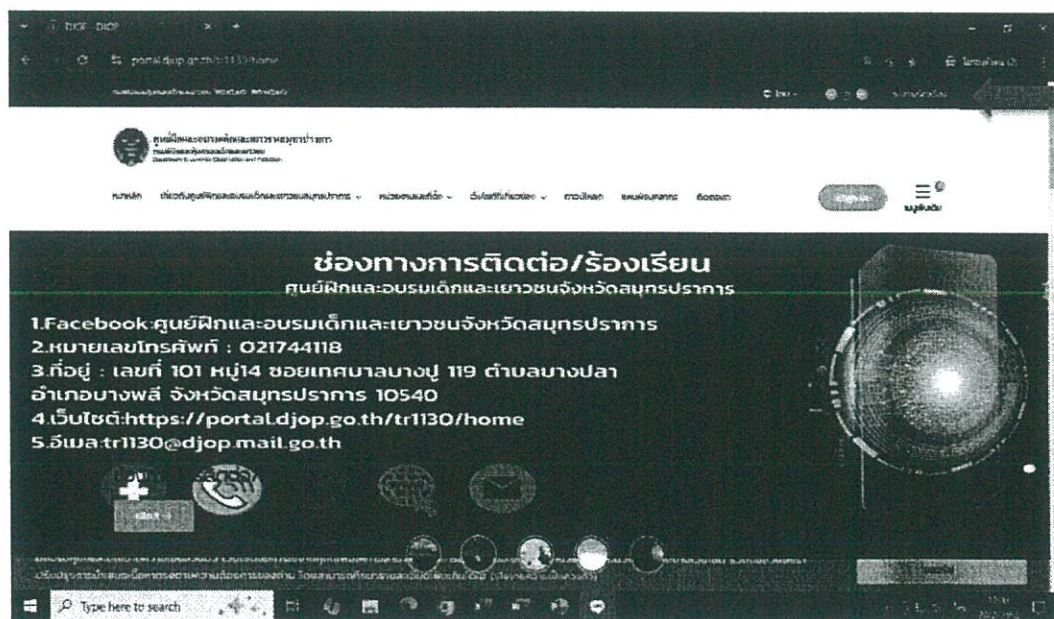
สำหรับการติดตามและประเมินผล ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการได้กำหนดให้ส่วนอำนวยการและการจัดการเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการรับทราบ จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

๑๑. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

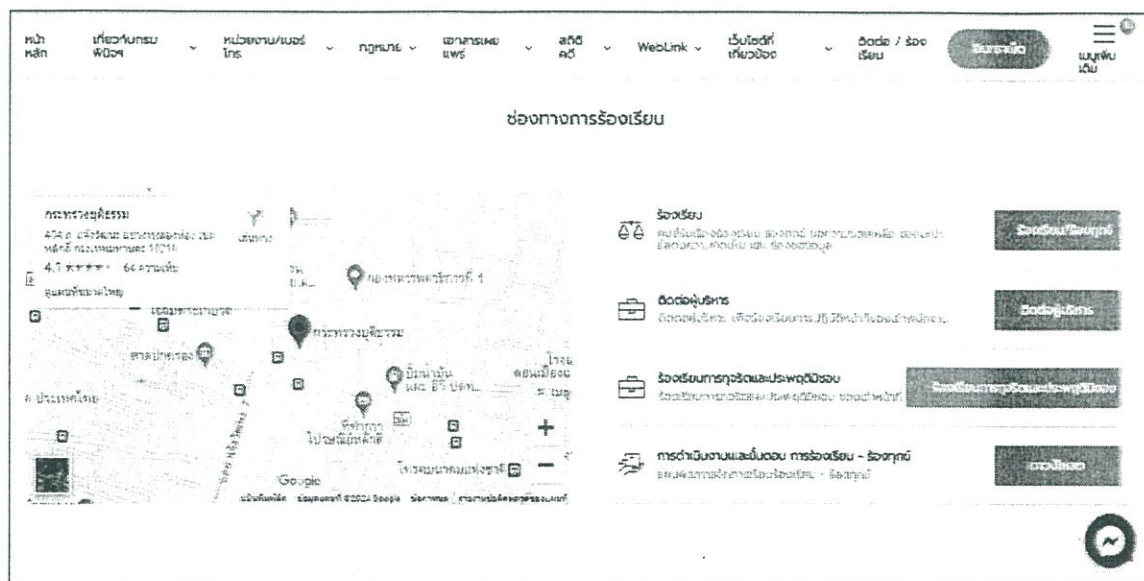
ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <https://portal.djop.go.th/tr๑๓๐/home> และ E-mail รับเรื่องราวร้องเรียน tr๑๓๐@djop.mail.go.th เพจ Facebook : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ และ LINE OFFICIAL : @๔๒๑uvkxu มีวิธีการใช้งาน ดังนี้

๑๑.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://portal.djop.go.th/tr๑๓๐/home>

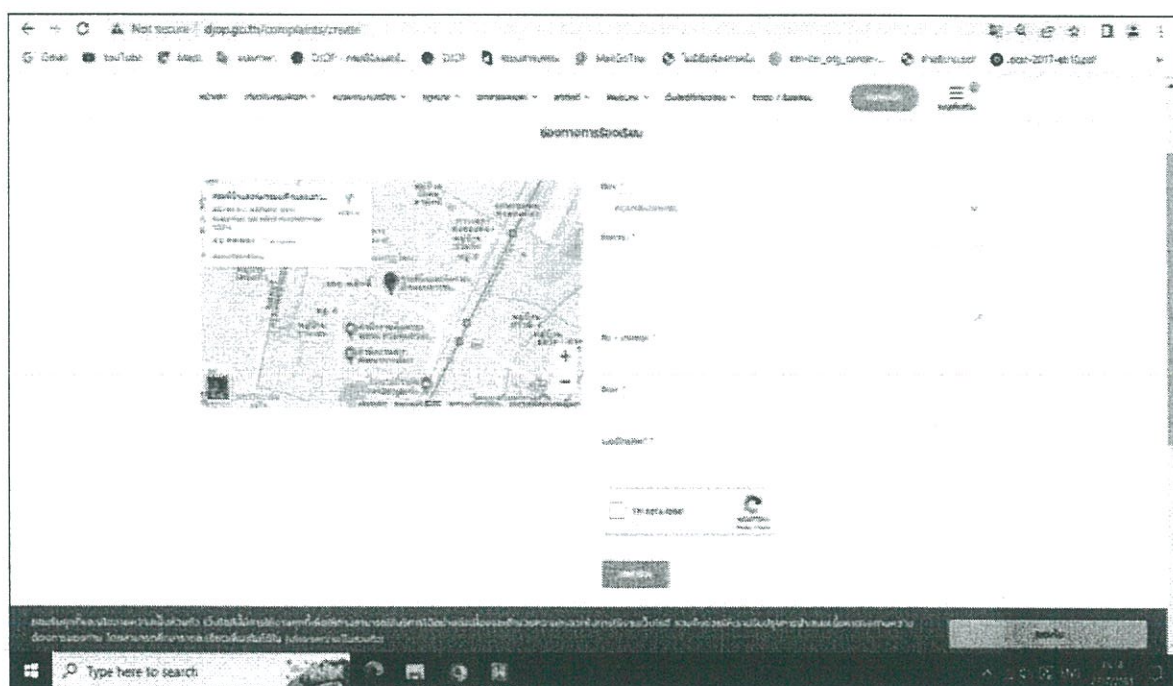
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน <https://portal.djop.go.th/tr๑๓๐/home> ไปที่เมนูด้านบน เลือก “ช่องทางการร้องเรียน” ดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๒ เลือก “ร้องเรียน”



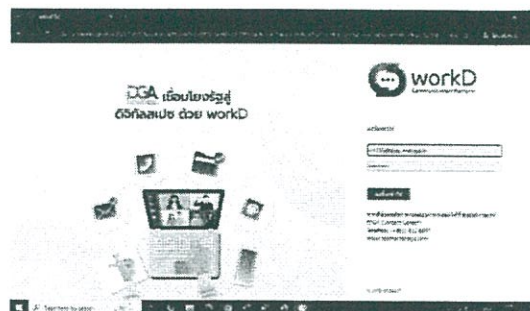
ขั้นตอนที่ ๓ จะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จให้กดส่งค่าขอข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้



๑๑.๒ การร้องเรียนผ่าน E-mail รับเรื่องร้องเรียน tr๑๑๓๐@djop.mail.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-mail

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าสู่ระบบ

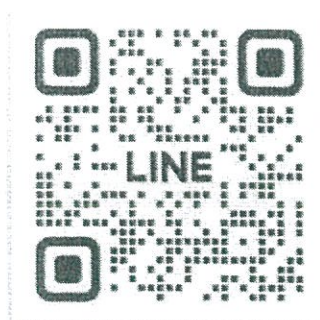


ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน

๑๑.๓ การร้องเรียนผ่านเพจ Facebook : ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ



๑๑.๔ การร้องเรียนผ่าน LINE OFFICIAL : @๔๒๑uvkxu



๑๒. แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แบบฟอร์ม (ศฝ.สป. ๐๑) ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

๑.๑ ผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๗๔ ๔๑๑๘ ต่อ ๑๓

๑.๓ เรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียนซึ่งติดตั้งประจำศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

๑. แบบฟอร์ม (ศฝ.สป. ๐๑) ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

๒. แบบฟอร์ม (ศฝ.สป. ๐๒) ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน

๓. แบบฟอร์ม (ศฝ.สป. ๐๓) ใช้ในกรณีที่เรื่องยุติแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะทำการบันทึกเพื่อแสดงลำดับขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ที่ส่งผ่านช่องทางศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ในความดูแลของส่วนอำนวยการและการจัดการ ให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้จัดทำบันทึกแบบฟอร์มนี้

๔. แบบฟอร์ม (ศฝ.สป. ๐๔) เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

วันที่/...../..... เวลา

รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทร/โทรสาร.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

๒. ช่องทางการติดต่อเรื่องร้องเรียน

☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์หมายเลข..... ☐ ตู้ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

๓. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๔. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑.
๒.
๓.
๔.
๕.

ลงชื่อผู้ร้องเรียน
(.....)
...../...../.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง
ตำแหน่ง
...../...../.....



แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่/...../..... เวลา

๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

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

๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทร/โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ E-mail

๓. รายละเอียด

มีความประสงค์ถอนเรื่องร้องเรียนกรณี

.....

.....

.....

.....

.....

เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

- ☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่พอเพียงพอ/ไม่ชัดเจน
- ☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน
- ☐ ผู้ร้องเรียนไม่พอใจเอาความ
- ☐ อื่น (ระบุ)

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน/ผู้จัดบันทึกแทน

(.....)

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



ศฝ.สป. ๐๓

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)
เรื่อง

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดการดำเนินการ

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ
(.....)



เอกสารความยินยอม

การร้องเรียน ต่อศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

☐

ให้ความยินยอม

☐

ไม่ให้ความยินยอม

ในการให้ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ นำข้อมูลส่วนบุคคล (ระบุวัตถุประสงค์)

ทั้งนี้ ในการแสดงเจตนาให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอม ไม่ส่งผลต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และข้าพเจ้าได้รับการชี้แจงอธิบายจากศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ประมวลผล ใช้หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล และมีความเข้าใจดีแล้ว

ข้าพเจ้าให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอมในเอกสารนี้ด้วยความสมัครใจ ปราศจากการบังคับหรือชักจูง และข้าพเจ้าทราบว่าข้าพเจ้าสามารถถอนความยินยอมนี้เมื่อใดก็ได้ เว้นแต่ในกรณีมีข้อจำกัดสิทธิตามกฎหมาย

กรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะขอถอนความยินยอม ข้าพเจ้าทราบว่า การถอนความยินยอมจะมีผลทำให้ข้าพเจ้าอาจได้รับความสะดวกในการบริการน้อยลงหรือไม่สามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานบางรายการได้ และข้าพเจ้าทราบว่า การถอนความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้วก่อนการถอนความยินยอม

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

วันที่...../...../.....



คำสั่งศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ

ที่ ๑๓ /๒๕๖๘

เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการเปิด-ปิด ตู้รับฟังความคิดเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ

ด้วยศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ ได้ติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นภายในสถานควบคุม จำนวน ๑ ตู้ บริเวณหน้าห้องส่วนป้องกัน สงเคราะห์ และประสานเครือข่าย และบริเวณจุดพักคอยด้านหน้าหน่วยงานศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ จำนวน ๑ ตู้ เป็นช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและสนองนโยบายของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่ให้หน่วยงานในสังกัดจัดทำตู้รับฟังความคิดเห็น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการ การบริหารจัดการภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะการบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ ผู้มาติดต่อราชการสามารถแสดงความคิดเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการเปิด-ปิด ตู้รับฟังความคิดเห็น ดังนี้

๑.นางสาวจิตติมา วรรณอ่อน ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ มีหน้าที่ดังนี้

๑.๑ เปิด-ปิด ตู้รับฟังความคิดเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ที่ติดตั้งบริเวณภายในสถานควบคุมหน้าห้องส่วนป้องกัน สงเคราะห์ และประสานเครือข่าย โดยกำหนดเปิด-ปิดตู้ทุกวันที ๑ ของเดือนถัดไป

๑.๒ หากมีความเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการทราบ เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.นายสุชาติ แก้วเอียน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ มีหน้าที่ดังนี้

๒.๑ เปิด-ปิดตู้รับฟังความคิดเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ที่ติดตั้งบริเวณจุดพักคอยด้านหน้าศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ โดยกำหนดเปิด-ปิดตู้ทุกวันที ๑ ของเดือนถัดไป

๒.๒ หากมีความเห็น/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะ ให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการทราบ เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางสาวดิษยา มีเพียร)

ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนสมุทรปราการ