



แนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ การทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของผู้บริหาร ครู และ เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการ เรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่เป็นไปอย่าง มีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียน ได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ ติดต่อกับวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มี การฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ ในทาง มิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและ ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อ จัด จ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดใน การ ให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ วิทยาลัย สารพัดช่างแพร่แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : admin@pptc.ac.th

๓.๓ โทรศัพท์สำนักงาน 054-524882 โทรศัพท์มือถือ - โทรสาร -



๓.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

๓.๕ จดหมาย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

เลขที่ 147 หมู่ 4 ตำบลร่องกาศ

อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ 54130

๓.๖ ออนไลน์ผ่าน เว็บไซต์ <https://pptc.ac.th>

๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ส่งเรื่องร้องเรียน



<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOdyhciv93gSRW6Zs81yK4qRyqNLfUxqdl1nEylpeeb1AEIw/viewform>

สำหรับวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่ตรวจสอบ

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายบริหารทรัพยากร ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวม ข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล.....

ขอเรียน (นาย/นาง/นางสาว)
ตำแหน่ง.....สำนัก/กลุ่ม/งาน..... ได้
กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติชอบหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องใน กระบวนการ
.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวนแผ่น

(2).....จำนวนแผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อวิทยาลัยการอาชีพลองเป็นความจริง

ทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความ เท็จ
มาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ฐานแจ้ง
ความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเอง จดหมาย อินเทอร์เน็ต อื่น ๆ ได้แก่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของวิทยาลัยสารพัดช่างแพร่

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้



