



แนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยเทคนิคระยอง
Rayong Technical College

086/13 ถนนตากสินมหาราช ตำบลท่าประดู่
อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง 21000

038-611192

saraban@technicrayong.ac.th

www.reallygreatsite.com

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยเทคนิคระยอง

วิทยาลัยเทคนิคระยองได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคระยอง โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริการต่าง ๆ ของวิทยาลัยเทคนิคระยอง เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยเทคนิคระยอง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคระยอง สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยเทคนิคระยองเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อกับวิทยาลัยเทคนิคระยองผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒. ข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงาน ที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อความผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคระยองแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอก (ภายใน) จะทำการร้องเรียน (ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน)

๓.๑ ด้วยตัวเอง ในวัน ราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร
วิทยาเทคนิคระยอง

๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ saraban@technicrayong.ac.th

๓.๓ โทรศัพท์สำนักงาน ๐๓๘-๖๑๑๑๙๒

๓.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคระยอง

๓.๕ จดหมาย เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคระยอง

๐๘๖/๑๓ ถนนตากสินมหาราช ตำบลท่าประดู่

อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ๒๑๐๐๐



๓.๖ เฟสบุ๊ก (Facebook) งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคระยอง

ส่งเรื่องร้องเรียน		สำหรับวิทยาลัยเทคนิคระยอง	
		ตรวจสอบข้อร้องเรียน	

๔. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน (กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน)

๔.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและ
ข้อเสนอแนะ

๔.๓ ฝ่ายบริหารทรัพยากรส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงานที่
เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงานดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จ
เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อ
ผู้บริหารต่อไป

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องได้ในช่วงที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล
รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน
และสาเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการ
กลับไปให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม
ซึ่งวิทยาลัยเทคนิคระยองจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน วิทยาลัยเทคนิคระยอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคระยอง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล์.....

ขอเรียน (นาย/นาง/นางสาว)

ตำแหน่ง.....สำนัก/กลุ่ม/งาน.....

ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืนปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(๑)จำนวน.....แผ่น

(๒)จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อ วิทยาลัยเทคนิคระยองนั้น เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ จดหมาย ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ อื่น ๆ ได้แก่.....

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

