

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร

วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมี การใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๓ ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร
วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร

๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : cpvc@cpvc.ac.th

๓.๓ โทรศัพท์สำนักงาน 077 511218 โทรศัพท์มือถือ 077 511234 โทรสาร 077 511218 ต่อ 127

๓.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) งานประชาสัมพันธ์วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร

๓.๕ จดหมาย

เรียน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร

เลขที่ 146 ถนนพิศิษฐ์พยาบาล ตำบลท่าตะเภา

อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000



๓.๖ ออนไลน์ผ่าน Google Form

ส่งเรื่องร้องเรียน



<https://forms.gle/L9CSvY3QzHbp8ucw9>

สำหรับวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร

ตรวจสอบข้อร้องเรียน



๔. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

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 รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ
ทันที

แบบแจ้งข้อร้องเรียน วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

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

โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล.....

ขอเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....

ตำแหน่ง.....สำนัก/กลุ่ม/งาน.....

ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการโดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อวิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาชุมพร เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเอง จดหมาย อินเทอร์เน็ต อื่น ๆ ได้แก่.....

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ

ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาชุมพร

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆสรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

