



**แนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์**

เลขที่ ๑ ถนนแปดวา ตำบลท่าอิฐ
อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ 53000
โทรศัพท์ 0 5541 1221
โทรศัพท์มือถือ 08 9703 5902
โทรสาร 0 5541 2814

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์เป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้าน การจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

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

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ ให้วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอก (ภายใน) จะทำการร้องเรียน (ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน)

๓.๑ ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : uttvc2020@gmail.com

๓.๓ โทรศัพท์สำนักงาน 0 5541 1221 โทรศัพท์มือถือ 08 9703 5902 โทรสาร 0 5541 2814

๓.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์



๓.๕ จดหมาย เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

เลขที่ 9 ถนนแปดวา ตำบลท่าอิฐ

อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ 53000



๓.๖ ออนไลน์ผ่าน Google Form

<p>ส่งเรื่องร้องเรียน</p> 	<p>สำหรับวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์</p> <p>ตรวจสอบข้อร้องเรียน</p> 
---	---

๔. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน (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 โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียน วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

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

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

โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล์.....

ขอเรียน (นาย/นาง/นางสาว)

ตำแหน่ง.....สำนัก/กลุ่ม/งาน.....

ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤตินิยมชอบหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องใน
กระบวนการ.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(2).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ เป็นความจริง
ทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความ
เท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา
ฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเอง จดหมาย อินเทอร์เน็ต อื่น ๆ ได้แก่

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

