แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยเทคนิคนครนายก
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยเทคนิคนครนายก

วิทยาลัยเทคนิคนครนายกได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคนครนายก โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยเทคนิคนครนายก เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยเทคนิคนครนายก ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคนครนายก สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยเทคนิคนครนายกเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน : หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน : หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับวิทยาลัย

2. ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

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

2.4 ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคนครนายก แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

3.1 ด้วยตนเอง: กรอกข้อร้องเรียนใส่กล่องจดหมายสีแดง บริเวณข้างห้องเกียรติยศ วิทยาลัยเทคนิคนครนายก

3.2 อีเมล : nakhonnayok01@vec.mail.go.th

3.3 โทรศัพท์ : 037-313532

3.4 เฟสบุ๊ค : งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคนครนายก

3.5 จดหมาย : ส่งถึง ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนครนายก เลขที่ 116 หมู่ 1 ถนนรังสิต–นครนายก ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก 26000

4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

4.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

4.3 ฝ่ายบริหารทรัพยากร ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

4.4 เมื่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับฝ่ายงานต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

5. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูล

รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยเทคนิคนครนายกจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

5.2 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่าง ๆ ทันที

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนวิทยาลัยเทคนิคนครนายก

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนครนายก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....

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

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

โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล.....

ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว) .....

ตำแหน่ง.....สำนัก/กลุ่ม/งาน.....

ได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม/ปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ

.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาด้วย ได้แก่

(1) ..... จำนวน ..... แผ่น

(2) ..... จำนวน ..... แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อวิทยาลัยเทคนิคนครนายกเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

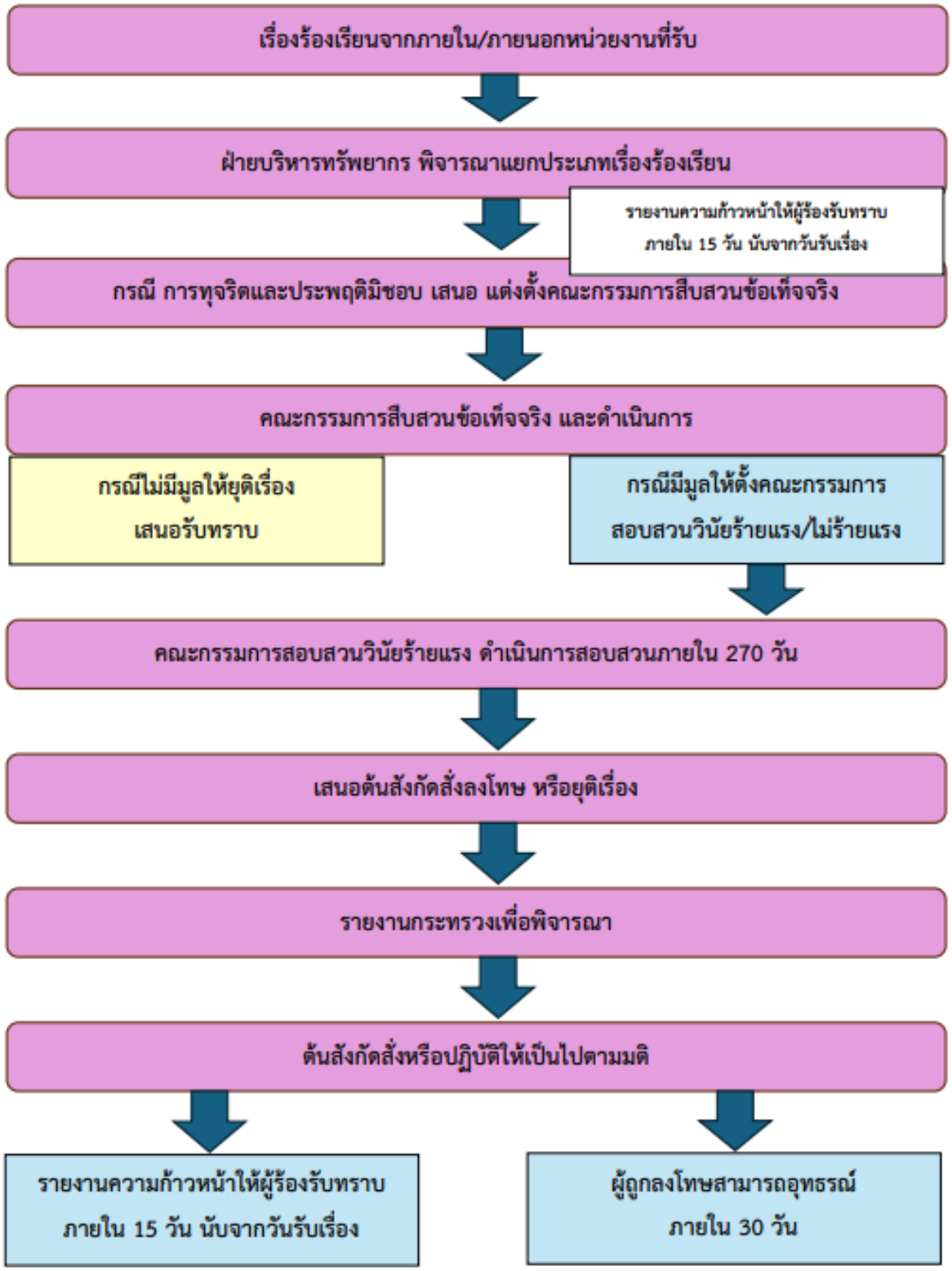
บันทึกเพิ่มเติม .....

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

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

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิทยาลัยเทคนิคนครนายก

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้