

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร

วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของผู้บริหาร ครูและเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริงโดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ

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

2. ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมี การใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบต้องการให้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

2.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.3 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.4 ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหารแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

3.1 ด้วยตนเองในวันเวลาราชการ โดยการกรอกที่ข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

3.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban@mec.ac.th

3.3 โทรศัพท์สำนักงาน โทร. 0 4261 2965

3.4 เฟสบุ๊ก (Facebook) : งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

3.5 จดหมาย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

เลขที่ 68 หมู่ 6 ถนนห้าธันวาคมหาราช ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร

จังหวัดมุกดาหาร 49000

3.6 ออนไลน์ผ่าน ลิงค์ Google Form

ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านลิงค์ Google Form <https://shorturl.asia/9JKHS>



ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านคิวอาร์โค้ด
ช่องทางการร้องเรียน
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

กรอกข้อมูลร้องเรียนและส่งคำร้องเรียนผ่าน Google Form ช่องทางการร้องเรียนของวิทยาลัยเทคนิค
นวมินทร์ฯ ชิมูกดาหาร



ร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิทยาลัยเทคนิค นวมินทร์ฯ ชิมูกดาหาร

ช่องทางที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถาม ข้อมูลหรือข้อกังวลสงสัย และหน่วยงานสามารถตอบข้อสอบถาม หรือสื่อสารโต้ตอบกันได้โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่าน ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

อีเมลล์ *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

ชื่อ-สกุล *

คำตอบของคุณ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ

ข้อเท็จจริง *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- 4.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้
- 4.2 เมื่อได้รับการรับร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของ เรื่องข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ
- 4.3 ฝ่ายบริหารทรัพยากร ส่งเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว
- 4.4 เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ
- 4.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

5. การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน

- 5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์มือถือถือ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียนตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องหากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทราฯ ให้ความสำคัญจะรักษาปกปิดไว้อย่างเคร่งครัด
- 5.2 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ทันที

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร**

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร	๕ นาที	งานบริหารงานทั่วไป
๒	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และอำนาจเจ้าหน้าที่ในการ ดำเนินการ	๑ ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน
๓	นำเรียน/เสนอความคิดเห็น	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน
๔	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค นวมินทราชินีมุกดาหาร
๕	ดำเนินการตามคำสั่ง, สืบสวน สอบสวน แสวงหา ข้อเท็จจริง	๓-๓๐ วัน	ผู้ได้รับมอบหมาย
๖	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร พิจารณารายงาน กรณีเห็นชอบ ลงนามเห็นชอบ รายงาน	๑ วัน	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค นวมินทราชินีมุกดาหาร
๗	กรณีไม่เห็นชอบ ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงาน เพิ่มเติม	๓-๗ วัน	ผู้ได้รับมอบหมาย
๘	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร พิจารณารายงาน	๑ วัน	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค นวมินทราชินีมุกดาหาร
๙	รายงานผลไปยังผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด	๓ วัน	เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางสื่อสารต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางสื่อสารต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนดเวลา ดังนี้

ช่องทางสื่อสาร	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนและประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร ๐ ๔๒๖๑ ๒๙๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail sarabun@mec.ac.th ของหน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หรือไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ในระดับต่างๆ	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน ๓ วันทำการ	