

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคายได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง การให้บริการต่างๆ ของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคายที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคายเป็นไปอย่างมีคุณภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย 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 การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคายแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

๓.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : nkvc.240@gmail.com

๓.๓ โทรศัพท์สำนักงาน 042 422 715-6

๓.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย งานประชาสัมพันธ์

๓.๕ จดหมาย ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย เลขที่ 240 หมู่ที่ 1 ต.หนองกอมเกาะ อ.เมือง จ.หนองคาย

๓.๖ ออนไลน์ผ่าน Google Form

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 โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคายจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๕.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

แบบแจ้งข้อร้องเรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่องร้องเรียน

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

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

โทรศัพท์มือถือ.....อีเมล์.....

ขอเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....

ตำแหน่ง.....สำนัก/กลุ่ม/งาน.....

ได้กระทำการเป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ
โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(1).....จำนวน.....แผ่น

(๒).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย เป็นความจริงทุก
ประการและ ขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมา
ร้องเรียนต่อ เจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความ
เท็จต่อเจ้า พนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเพิ่มเติม.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

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

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเป็นตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

