



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของวิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบวิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	4
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
3. สถานที่ตั้ง	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. วัตถุประสงค์	4
6. คำจำกัดความ	5
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	5
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	6
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	7
11. การบันทึกข้อร้องเรียน	7
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	7
13. การติดตามแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน	8
14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	8
15. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ

1. หลักการและเหตุผล พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความรวดเร็วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ ของวิทยาลัย ดังนั้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับ ผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษตั้งอยู่เลขที่ 319 ถนนกสิกรรม ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ 33000

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษมีขั้นตอน มีกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครอง นักเรียนนักศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การให้ข้อเสนอนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆหมายถึงข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

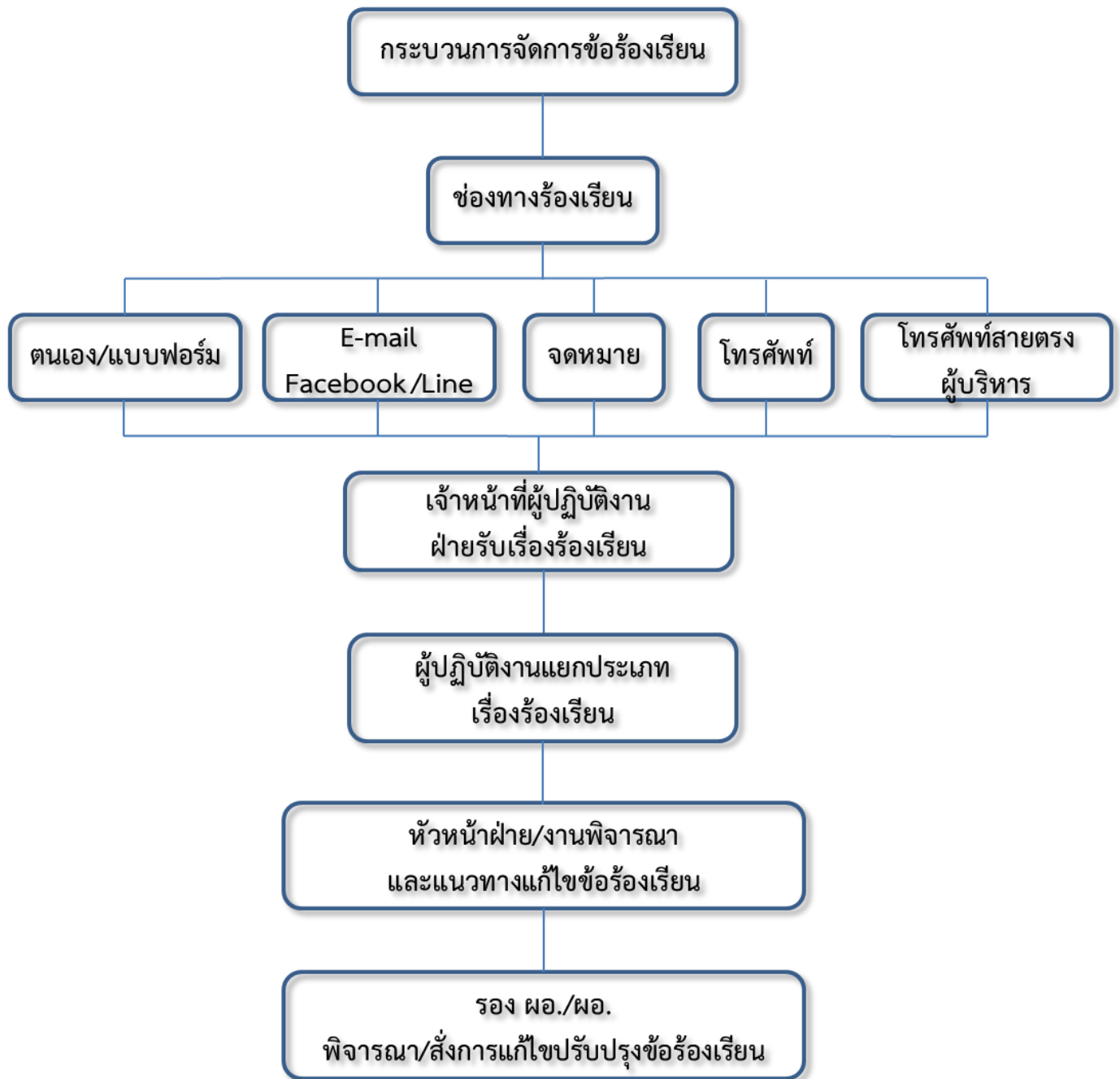
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัย ส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 -16.30 น.

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ จดรับข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

- ตนเอง/แบบฟอร์ม
- Website E-mail / Facebook / Line
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

ข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของวิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในวันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

14. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ศูนย์รับเรื่องรวบรวมร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบวิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ