



ประกาศวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม
แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ

.....

วิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของคณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ของวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม เพื่อให้คณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้สามารถจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

๑.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติที่ดี มีมาตรฐานและดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมสู่มาตรฐานสากล

๒. คำจำกัดความ

๒.๑ ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ครู เจ้าหน้าที่ และบุคลากร ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมทั้งภายในและภายนอก ที่บอกเล่าเรื่องราวถึงสิ่งที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังอันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบแก้ไข หรือปรับปรุง ปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๒.๒ การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

๒.๓ การประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่หรือหน้าที่อันฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือความประพฤติปฏิบัติใดๆ อันก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่นในทางลบ

๒.๔ ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้รับบริการ ครู เจ้าหน้าที่ และบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนผู้ติดต่อวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ ชมเชย สอบถามข้อมูล รวมถึงแจ้งเบาะแสต่างๆ

๓. ประเภทข้อร้องเรียน

๓.๑ ข้อเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุงหรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๓. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้ถ้อยคำ การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓.๔ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมแก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้อง โปร่งใส

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม

๔.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban@pytc.ac.th

๔.๓ ฝ่ายบริหารทรัพยากร ส่งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะไปยังสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยเร็ว

๔.๔ เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

๖. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือ ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อเรื่อง สามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอมจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๖.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากรจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายครรชิต กำลังเกื้อ)

รองผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม

รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคป่าพะยอม