

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่างๆ ของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1. คำจำกัดความข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ ผ่านช่องทางต่างๆ

2. ประเภทข้อร้องเรียน

2.1 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมี การใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

2.2 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.3 ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.4 ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

3. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

3.1 ด้วยตนเองในวัน เวลาราชการโดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

3.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : Saraban@warinice.ac.th

3.3 โทรศัพท์สำนักงานโทร. ๐๔๕-854086, โทรสาร. ๐๔๕-854087

3.4 เฟสบุ๊ก (Facebook) : ประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

เพจประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

3.5 จดหมาย

เรียน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

เลขที่ 187 หมู่ 7 ต.แสนสุข อ.วารินชำราบ จ.อุบลราชธานี 34190

3.6 ออนไลน์ผ่าน ผ่านเว็บไซต์วิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ

ส่งเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อร้องเรียน

4.กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้

4.2 เมื่อได้รับการร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการพิจารณาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

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

4.4 เมื่อสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียนทราบ

4.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากร ประสานงานกับสำนัก/สถาบัน/ศูนย์/กลุ่มงาน รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

5.การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน

5.1 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยการให้ผู้ร้องเรียน ทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งวิทยาลัยการอาชีพวารินชำราบ จะรักษาปกปิดไว้อย่างเคร่งครัด

5.2 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ฝ่ายบริหารทรัพยากร จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้