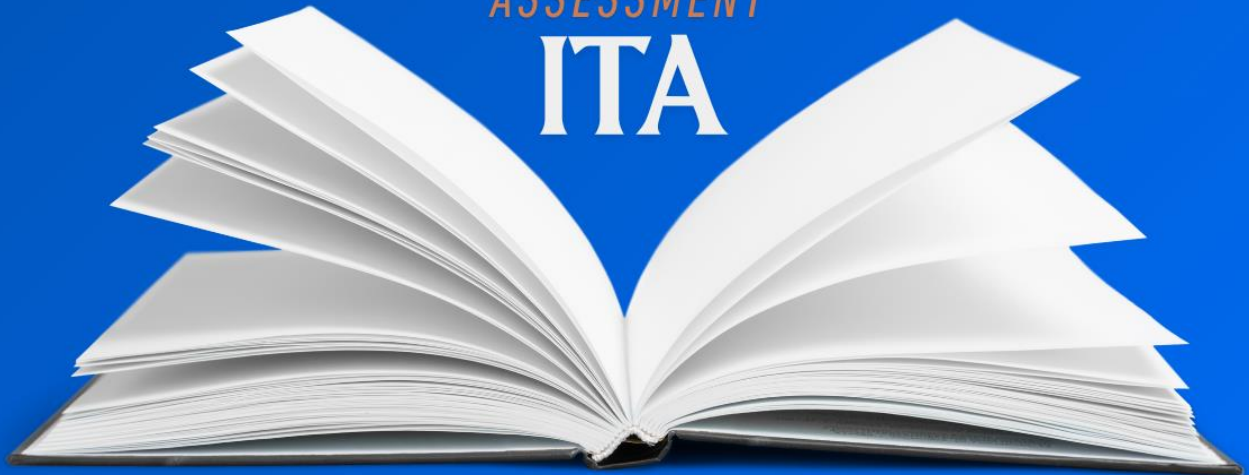




คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทร์ราชินีมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

INTEGRITY AND TRANSPARENCY
ASSESSMENT
ITA



คู่มือนี้ เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

คู่มือนี้ เป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์
ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

คำนำ

วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการที่วางไว้ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

นอกจากนี้วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร ยังมีหน้าที่สำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบในการกิจด้านต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการด้านสุขภาพผ่านหน่วยบริการในสังกัด ด้วยความสำคัญนี้ วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร จึงเห็นความสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของประชาชนผู้รับบริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้การบริการงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ดังนั้น วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่) และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดและหน่วยงานที่สนใจ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ ต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑
๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๑
๖. คำจำกัดความและนิยามศัพท์	๑
๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางสื่อสารต่างๆ	๖
๑๐. แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน	๗

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรในสังกัดวิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร จึงได้จัดจัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการและการทุจริตซึ่งการร้องเรียนทุกกรณี ผู้เกี่ยวข้องจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร เลขที่ ๖๘ หมู่ ๖ ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐

๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา พร้อมทั้งเพื่อรับทราบปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการจัดการศึกษา หรือการบริหารงานทั่วไป

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒ เพื่อสร้างความมั่นใจในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ประชาชน และสร้างแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๔.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพื่อพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สุด

๔.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาตามการร้องเรียนนั้น ๆ

๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงาน

๕.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั้ง ๒ ประเภท ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณนั้น ๆ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของห่วงปิงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมี การดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณปัจจุบัน

๖. คำจำกัดความและนิยามศัพท์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ รวมทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่อำเภอดำเนินสะดวก

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชย รวมถึงการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลจากประชาชน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน, ร้องทุกข์, ข้อเสนอแนะ, ข้อคิดเห็น, คำชมเชยและการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกับทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือช่องทางสื่อสารอื่น ๆ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การร้องเรียน, การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพัฒนาระบบร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการ เช่น การประพฤติดุกลจริตตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือนและจรรยาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงศึกษาธิการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติดุกลจริตตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการ แก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ (กรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อนามสกุล/ที่อยู่ชัดเจน)

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติดุกลจริต ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน หมายถึง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดุกลจริต ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้บังคับบัญชา ภายในห้วงปีงบประมาณนั้น ๆ จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน

ระยะเวลาดำเนินการ

เปิดให้บริการในวันทำการทุกวัน (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์, ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

ผู้รับผิดชอบงานการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบงานการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยข้าราชการผู้ได้รับแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทราฯนี้มุกดาหาร โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดการศึกษา และบทบาทของหน่วยงานแก่ประชาชนผู้สนใจหรือมีข้อสงสัยต่อการให้บริการของบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด

๒. จัดทำข้อมูลข่าวสาร เพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งด้านภารกิจทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้าง และข้อมูลข่าวสารด้านการจัดการศึกษา

๓. จัดทำช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินงานของหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก

๔. ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่คณะกรรมการ ที่ได้รับแต่งตั้งเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน และแสวงหาข้อเท็จจริงจากเรื่องร้องเรียนกรณีต่างๆ

๕. แจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องทราบ

๖. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๗. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับการมอบหมายจากวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทราฯนี้มุกดาหาร

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ ด้วยตนเองในวันเวลาราชการ โดยการกรอกที่ข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ณ ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

๗.๒ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban@mec.ac.th

๗.๓ โทรศัพท์สำนักงาน โทร. ๐ ๔๒๖๑ ๒๙๖๕

๗.๔ เฟสบุ๊ก (Facebook) : งานประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

๗.๕ จดหมาย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร
เลขที่ ๖๘ หมู่ ๖ ถนนห้าชั้นนวมินทราชินี ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร
จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐

๗.๖ ออนไลน์ผ่าน ลิงค์ Google Form

ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านลิงค์ Google Form <https://shorturl.asia/๙JKHS>



ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านคิวอาร์โค้ด
ช่องทางการร้องเรียน
วิทยาลัยเทคนิคนวมินทราชินีมุกดาหาร

กรอกข้อมูลร้องเรียนและส่งคำร้องเรียนผ่าน Google Form ช่องทางการร้องเรียน
ของวิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร



ร้องเรียน/ร้องทุกข์

วิทยาลัยเทคนิคนวมินทรราชินีมุกดาหาร
ช่องทางที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสอบถาม ข้อมูลหรือข้อกังวลสงสัย และหน่วยงานสามารถตอบข้อสอบถาม หรือสื่อสารโต้ตอบกันได้โดยจะต้องเป็นช่องทางผ่าน ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน

*** ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น**

อีเมลล์ *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

ชื่อ-สกุล *

คำตอบของคุณ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ

ข้อเท็จจริง *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๙. 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 ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย หรือไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดตามภาคผนวก โดยต้องมีรายละเอียดสำคัญ เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ (ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ในทุกครั้งและทุกกรณี ที่มีการร้องเรียนการประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอโดยทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือมอบหมายเจ้าหน้าที่หรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าว

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหามากที่สุด

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาในชั้นความลับ เพื่อดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

วันที่.....

ชื่อ-สกุล.....

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

อีเมลล์.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ☐ ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

☐ บ้านเลขที่ ตรอก/ซอย

ถนน แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่

อีเมลล์.....

รายละเอียดเป็น ☐ ข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....