



แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน
ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



สำนักงานสภาสถาบัน
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

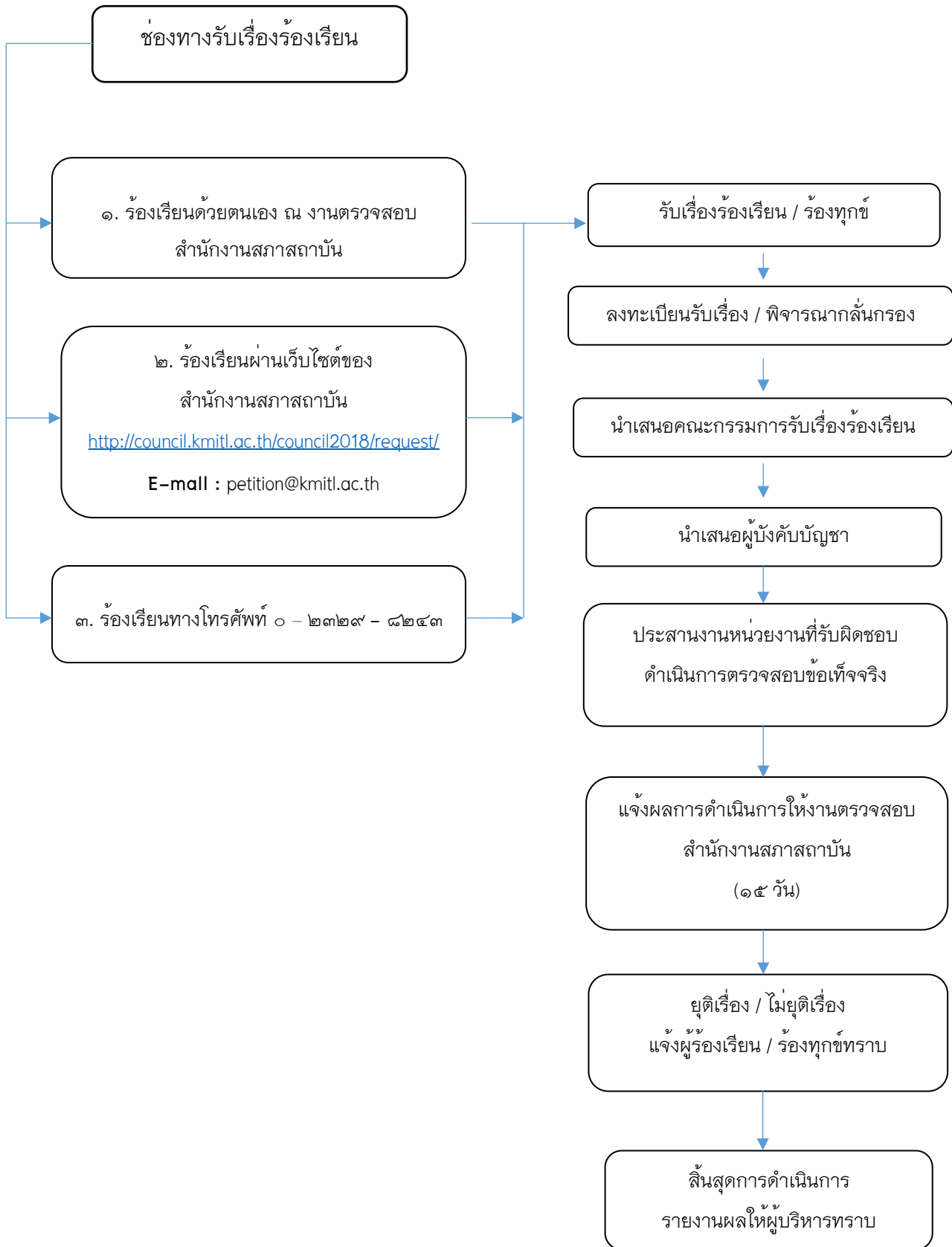
แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ภายใต้แนวคิด “Open to Transparency” ซึ่งเป็นหลักการของการประเมิน ITA ที่มาจากคำว่า “เปิด” ๒ ประการ คือ “เปิดเผยข้อมูล” ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และ “เปิดโอกาส” ให้ผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐได้เข้ามามีส่วนร่วมประเมิน หรือแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานภาครัฐผ่านการประเมิน ITA ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความโปร่งใสและนำไปสู่การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของทุกภาคส่วน

เพื่อให้การดำเนินการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในภาพรวมของสถาบันฯ ในส่วนของการจัดทำช่องทางกรร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสภาพัฒนาการวิจัยกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โดยมีหัวข้อขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ
๔. การบันทึกข้อร้องเรียน
๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแจ้งผลการร้องเรียน
๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ
๘. มาตรฐานงาน
๙. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๒.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์

๒.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของสถาบันฯ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

การตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานตรวจสอบ สำนักงานสภาสถาบัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสภาสถาบัน http://council.kmitl.ac.th/council2018/request/ E-mail: petition@kmitl.ac.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ - ๒๓๒๙ - ๘๒๔๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล / ที่อยู่
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ ให้ครบถ้วนตามที่กำหนด

๔.๒ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแจ้งผลการร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียน ต่อสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากการให้บริการของหน่วยงาน ภายในของสถาบัน ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๕.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยงานภายในสถาบันฯ เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานภายในของสถาบันฯ เนื่องจาก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๕.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สถาบันฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้ง มีความประพฤติทั้งส่วนตัว และหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่

๕.๔ ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอ ข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์ สถาบันฯ

๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๗.๑ สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกสิ้นเดือน

๗.๒ สรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสถาบันฯ ต่อไป

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๘.๒ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้งานตรวจสอบ สำนักงานสภาสถาบัน ดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๙. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

หนังสือขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อผู้ร้องเรียน.....
นามสกุล.....
จังหวัด..... โทรศัพท์.....
E-mail.....

ขอร้องเรียน (เรื่อง).....

รายละเอียด ::

.....

.....

วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ.....

เหตุการณ์โดยย่อ ::

.....

.....

.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้).....

* ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ.....สกุล.....
หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

* สถานที่ติดต่อกลับ ::

**** ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ**

หมายเหตุ : แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียนและแก้ไขปัญหา เพื่อให้เรื่องราวร้องเรียนของท่านได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็ว ขอความกรุณา

1. ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ สถานที่ร้องเรียนให้ชัดเจน
2. ให้กรอกรายละเอียดของผู้ร้องเรียน เช่น ที่อยู่ติดต่อสะดวก เบอร์ติดต่อกลับ/อีเมล เพื่อแจ้งผลการ

พิจารณาการแก้ไข หรือติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม ทั้งนี้ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ