



ประกาศวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเห็นสมควรดำเนินการเกี่ยวกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือ
ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชนให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีกระบวนการจัดการที่ตอบ
สนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ
ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรีจึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ
และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ
และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรีให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ใน
ประกาศนี้เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้
เจ้าหน้าที่ ที่รับเรื่องร้องเรียนแนะนำให้ผู้ร้องเรียนไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

การร้องเรียนตามประกาศนี้ ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนในการดำเนินกระบวนการตาม
กฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“วิทยาลัย” หมายความว่า วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการพนักงานราชการครูพิเศษสอนเจ้าหน้าที่นักการภารโรง
และพนักงานขับรถ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียน

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด

อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตามและให้ความหมายรวมถึงการประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือ ต้องเดือดร้อนเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตามข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของวิทยาลัยฯ คำขอตรวจสอบหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่กรณีทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริตปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและนโยบายของทางราชการหรือ ของวิทยาลัยฯ ที่ได้กำหนดไว้รวมถึงเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน (ปป.ง.) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและ นำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือนคำเินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎและระเบียบ พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสามสิบวันนับแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล ติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตักเตือน คำเินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๑

ลักษณะของข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในข้อร้องเรียนต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่จะนำไปร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากบุคลากรในเรื่องดังนี้

(๑.๑) กระทำทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๑.๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๑.๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๑.๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๑.๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบ

หรือกฎหมาย

(๒) เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความแก่บุคคลที่หลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้งและขาดพยานบุคคลที่แน่นอน

(๓) ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

(๓.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ

(๓.๒) ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

(๓.๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง

(๓.๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๓.๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓.๖) ระบุวัน เดือน ปี

(๓.๗) ระบุพยานเอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อ ๖ ขอร้องเรียนที่วิทยาลัยฯ อาจไม่รับพิจารณาต้องมีลักษณะดังนี้

(๑) ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

(๒) ขอร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ

(๓) ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕ (๓)

กรณีขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนจะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งและชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และหากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวมเช่นแจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติดหรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

ส่วนที่ ๒

คณะกรรมการพิจารณากลับกรองขอร้องเรียน

ข้อ ๗ ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการพิจารณากลับกรองขอร้องเรียน” ประกอบด้วย

(๑) ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี เป็นประธานกรรมการ

(๒) รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ เป็นกรรมการ

(๓) รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ เป็นกรรมการ

(๔) รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากิจการนักเรียนนักศึกษา เป็นกรรมการ

(๕) ผู้แทนฝ่ายละ ๑ คน เป็นกรรมการ

(๖) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากร เป็นกรรมการและเลขานุการ

(๗) หัวหน้างานการเงิน เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๘ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณาข้อร้องเรียนและประเมินระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนต่อวิทยาลัยฯ

(๒) ค้นคว้าและแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนได้ตามความจำเป็น

(๓) แจ้งให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ข้อมูลหรือชี้แจงข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการ

(๔) มีหนังสือสอบถามไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือให้ส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) วินิจฉัยข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด

(๖) เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสมแก่กรณี

(๗) รายงานสถิติและผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการภายในสามสิบวันนับแต่วัน

ปีงบประมาณ

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

(๙) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย

ข้อ ๙ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุมการวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมากกรรมการคนหนึ่งให้มีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

ส่วนที่ ๓

การเสนอข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือวิทยาลัยฯ หรือจำเป็นต้องให้วิทยาลัยฯช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอข้อร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยอาชีวศึกษา
ชลบุรี

(๒) ยื่นข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๐๒๓-๔๔๐๕ หรือ โทรสารหมายเลข ๐๓-๘๒๘-๖๑๑๐

(๓) ยื่นข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์ระบุ วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี ๓๘๘ หมู่ ๕ ตำบลบ้านสวน
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

(๔) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Chonburi๐๓@vec.mail.go.th

ข้อ ๑๑ กรณีการยื่นขอร้องเรียนตามข้อ ๑๐ (๑) ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเองเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนเจ็บป่วยไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองหรือเพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนแทนก็ได้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ให้บุคลากร ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย (กรณี ผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ ผู้เสมือนไร้ความสามารถ) เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทนได้

การร้องเรียนตามวรรคหนึ่งอาจจัดทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือหรือร้องเรียนทางวาจาก็ได้ในกรณีการร้องเรียนด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกเหตุแห่งการร้องเรียนไว้ให้มีรายละเอียดดังนี้

(๑) ชื่อผู้ร้องเรียนและหมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือ E-mail ของผู้ร้องเรียนเพื่อวิทยาลัยฯ สามารถตรวจสอบความมีตัวตนของผู้เรียนและตอบกลับได้

(๒) เหตุแห่งข้อร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนตามสมควร

(๓) หลักฐานหรือพยานเอกสารพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อ ๑๒ การรับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนออกไปรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานใบรับข้อร้องเรียนจะต้องแสดงถึงวัน เดือน ปี ที่รับข้อร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับร้องเรียน

ส่วนที่ ๔

การพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๓ เมื่อวิทยาลัยฯ ได้รับข้อร้องเรียนแล้ว อาจกำหนดประเภทข้อร้องเรียนได้ ดังนี้

(๑) การทุจริตหรือประพฤติดีมิชอบในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษาไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน

(๓) การบริหารงานบุคคล

(๔) จรรยาบรรณของบุคลากร

(๕) การให้บริการของวิทยาลัยฯ

(๖) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัย

(๗) พฤติกรรมที่สร้างความเสื่อมเสียหรือความเสียหายให้แก่วิทยาลัย

ข้อ ๑๔ ให้วิทยาลัยฯ แก่ไขความเสียหายตามระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาดังนี้

(๑) ผลกระทบระดับ ๔ เร่งด่วนที่สุด เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย และอาจสร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ อย่างมาก หากแก้ไขล่าช้าจะส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๒๔ ชั่วโมง

(๒) ผลกระทบระดับ ๓ แรงค่อนข้างมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายและสามารถเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายได้โดยหน่วยงานเดียว เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน หรือเป็นกรณีการสอบถามหรือร้องขอเอกสาร หรือข้อมูลทั่วไปต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๗ วัน

(๓) ผลกระทบระดับ ๒ แรงค่อนข้างมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย แต่ไม่สามารถเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายได้โดยหน่วยงานเดียว หรือเป็นข้อร้องเรียนเชิงนโยบาย ซึ่งต้องอาศัย การพิจารณาของผู้บริหาร หรือเป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษบุคลากรในวิทยาลัย ต้องดำเนินการแก้ไขภายใน ๓๐ วัน

(๔) ผลกระทบระดับ ๑ ไม่แรงค่อนข้างมาก เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย แต่เสนอเรื่องมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาหรือการบริหารจัดการ ของวิทยาลัยให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๔๐ วัน

(๕) ผลกระทบระดับ ๐ ไม่ส่งผลกระทบ เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย แต่เสนอเรื่องมาเพื่อการชมเชย หรือเป็นข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของวิทยาลัยฯ หรือเป็นกรณีที่ ข้อร้องเรียนเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนไม่ต้องดำเนินการใด ๆ แต่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหาก วิทยาลัยฯ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่อาจเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายที่เกิดขึ้น ได้ ภายในกำหนด ระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ให้หน่วยงานนั้นรายงานข้อขัดข้องหรือ เหตุที่ไม่อาจเยียวยา แก้ความเดือดร้อนเสียหายได้ต่อผู้อำนวยการ เพื่อให้ผู้อำนวยการวินิจฉัยสั่งการให้หน่วยงานนั้นปฏิบัติตามความ เหมาะสมและจำเป็น

ข้อ ๑๕ วิทยาลัยฯ อาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียนไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐ

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือกรณี ของบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมที่ไม่ชัดเจนและพยานบุคคลที่ไม่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการ พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.)

ข้อ ๑๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาลั่นกรณผู้ปฏิบัติหน้าที่รับข้อ ร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนก่อน ลงทะเบียนรับเรื่องว่ามีรายละเอียดข้อมูลครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๕ (๓) หรือไม่ แล้วจึงเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อคณะกรรมการ หากหนังสือร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาเจ็ดวัน นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียนนั้น ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็น

ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของวิทยาลัยฯ หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวคณะกรรมการ

(๒) คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนและพิจารณาระดับผลกระทบของข้อร้องเรียนต่อวิทยาลัยฯ และหากเป็นกรณีข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๓ หรือ ๔ ให้คณะกรรมการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายภายในระยะเวลาตามข้อ ๑๘ แต่หากเป็น กรณีข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบระดับ ๑ หรือ ๒ ให้คณะกรรมการเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายภายในระยะเวลาตามข้อ ๑๘

(๓) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องแล้วจะต้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขกรณีร้องเรียนนั้นภายในกรอบเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการมายังคณะกรรมการหรือผู้อำนวยการโดยเร็ว กรณีหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยประการใด ๆ ให้นำรายงานต่อวิทยาลัยฯ พร้อมชี้แจงเหตุผลในกรณีนี้ให้วิทยาลัยฯ มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้น

(๔) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติแล้ว ให้งานบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคพิทยา มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการนั้นในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามข้อร้องเรียนได้จนเป็นที่ยุติให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องเรียน ได้รับทราบเป็นกรณี ๆ ไป

(๕) งานบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี อาจจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้องเรียน หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นใดที่ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลมานำเสนอต่อคณะกรรมการต่อไป

ข้อ ๑๗ ผู้ร้องเรียนอาจถอนข้อร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้การถอนข้อร้องเรียนจะต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องเรียนถอนการร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน เมื่อมีการถอนข้อร้องเรียนให้จำหน่ายข้อร้องเรียนดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ หรือข้อร้องเรียนที่หากพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวมหรือวิทยาลัยฯ คณะกรรมการจะดำเนินการพิจารณาต่อไปตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ หากคณะกรรมการเห็นว่าไม่เหมาะสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ ร้องเรียนประโยชน์ส่วนรวมของวิทยาลัย และความเสียหายที่ผู้ร้องเรียนจะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ หากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรีให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และให้ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นว่าไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการอาจกำหนดแนวทางแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๒๑ ให้ผู้อำนวยการตามประกาศนี้ และมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้และให้ถือเป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗



(นายพิรุฬห์ วิริยะประกอบ)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี