

ผังขั้นตอนปฏิบัติในการร้องเรียน-ร้องทุกข์

เริ่มต้น

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเรื่อง ผ่านช่องทาง
- ยื่นคำร้องที่งานฝ่ายบริหารทรัพยากร
- กล้องรับเรื่องร้องเรียนภายในวิทยาลัยฯ
- โทรศัพท์/E-mail/เว็บไซต์วิทยาลัย
- แจ้งผ่านครูที่ปรึกษา/บุคลากรของวิทยาลัย

2. การรับเรื่อง

เจ้าหน้าที่รับคำร้องและบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง
ออกเลขที่รับเรื่อง พร้อมมอบสำเนาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. ตรวจสอบเบื้องต้น

ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล
และหลักฐาน
ตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจ/ขอบเขตการ
ดำเนินการของวิทยาลัยหรือไม่

ไม่อยู่ในขอบเขตของการดำเนินการวิทยาลัย

4. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ/คณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริง
ดำเนินการรวบรวมข้อมูล สอบถามพยานและผู้เกี่ยวข้อง
จัดทำรายงานผลสอบข้อเท็จจริง

5. การพิจารณา

ผู้บริหาร/คณะกรรมการพิจารณาผลการสอบข้อเท็จจริง
ตัดสินใจแนวทางแก้ไข/มาตรการเยียวยา

6. แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ส่งหนังสือแจ้งผลการพิจารณา
ชี้แจงแนวทางแก้ไขหรือมาตรการที่ดำเนินการ

7. ปิดเรื่องและจัดเก็บเอกสารบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล
เก็บเอกสารเป็นหลักฐานเพื่อปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

สิ้นสุด