

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

๑. จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๒. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน
๓. จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เรื่อง การจัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๔. จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๕. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๖. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานรับข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
๗. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานอธิการบดี	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ช่องทางอื่น ๆ	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-

แนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเองยื่นข้อร้องเรียน ณ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำแบบฟอร์มข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนกรอกรายละเอียดให้ชัดเจน
ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๒. กรณีร้องเรียนทางจดหมาย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องอ่านข้อความที่ร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลตลอดจนเอกสารประกอบกรณียุติโดยละเอียด และสรุปข้อเท็จจริง (ผ่านเจ้าหน้าที่บันทึกสถิติข้อมูล) เพื่อเสนอข้อร้องเรียนต่ออธิการบดี

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ เรื่องที่ร้องเรียน เป็นเรื่องอะไรและปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้ร้องเรียน ลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนที่กำหนด กรณีข้อร้องเรียน กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามข้อมูลให้ชัดเจน และหากมีข้อมูลเป็นเอกสาร ก็ให้ส่งพยานหลักฐานประกอบการ ร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ <http://complaint.dru.ac.th/complaint.php>

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกวัน

๕. กรณีร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อร้องเรียนทุกวันและข้อร้องเรียนต้องมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน วัน - เวลาและสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น กรณีข้อร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่รับไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีลักษณะตาม มติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม เช่น แจ้งเบาะแส หรือแสดงความคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการ พิจารณา

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทางการร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ไว้เป็นหลักฐาน

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายในที่กำหนด เพื่อเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จักได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหาร ทราบทุกเดือน และรวบรวมจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี ต่อไป

มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่ มหาวิทยาลัยกำหนด