



ประกาศสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา ๔๑ (๒) ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สนองตอบความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี รวมถึงเพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียน ผ่านช่องทาง ดังนี้

๑.๑ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๐๓๕ ๔๙๐๐ หรือ ๐๖ ๓๓๗๓ ๓๙๒๖

๑.๒ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เลขที่ ๑๑๗๗ อาคารเฟิร์ดแบงก์ค็อก ชั้นที่ ๑๔ ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๔๐๐

๑.๓ เว็บไซต์ www.tpqj.go.th

๑.๔ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ info@tpqj.go.th

๑.๕ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ อื่น ได้แก่ Facebook : สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ

Line : @tpqj

๑.๖ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการสถาบัน

๒. เรื่องร้องเรียนที่สถาบันจะรับไว้พิจารณา จะต้องมียละเอียด และไม่มีลักษณะ ดังนี้

๒.๑ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๒.๓ ระบุข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือ เหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ให้เพียงพอที่สถาบันจะสามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๒.๔ ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๕ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบุรายละเอียดตามข้อ ๒.๑ ถึง ๒.๔ ไว้อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้

๒.๖ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๗ ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

กรณีที่นอกเหนือจากข้อ ๒.๑ ถึง ๒.๗ ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการสถาบัน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายว่าจะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่

๓. ให้ส่วนงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการประสานงานเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน และรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อทราบและสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข และตอบกลับผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งรายละเอียดไว้

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสุรพล พลอยสุข)

ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ