



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

บุคคลทั่วไป / องค์กรรับรอง / หน่วยงานต่างๆ

สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางดังต่อไปนี้



บันทึกข้อมูล/แจ้งการรับเรื่อง

ผู้รับผิดชอบ
สำนักสื่อสารองค์กร

เรื่องร้องเรียน

ภายใน 1 วัน

รายงานผู้อำนวยการสถาบัน
เพื่อทราบ/สั่งการ

เรื่องทั่วไป/
การให้บริการ

การทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

ประสานหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ
เพื่อจัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการ
แต่งตั้งคณะกรรมการ
สอบข้อเท็จจริง
ทำการสอบข้อเท็จจริง
ภายในกำหนด 60 วัน
ขยายเวลาได้เท่าที่จำเป็น

กรณีไม่มีมูล

กรณีมีมูล

แจ้งผอ.สถาบันเพื่อพิจารณา

แต่งตั้งคณะกรรมการสอบวินัย
ทำการสอบวินัย
ภายในกำหนด 60 วัน
ขยายเวลาไม่เกิน 60 วัน

รายงาน ผอ. พิจารณา

ลงโทษทางวินัย

แจ้งผลผู้ร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ
สำนักสื่อสารองค์กร

สอบถามความพึงพอใจ
ภายใน 3 วัน (หลังดำเนินการแล้วเสร็จ)

จัดทำรายงานปัญหาเพื่อหาแนวทางการ
แก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ (ส่งถึงผอ.)

สรุปรายงานสถิติการรับเรื่องรายเดือน
และนำเสนอต่อผู้บริหาร