

คู่มือการดำเนินการ ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไป

และ

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	2
2. ขอบเขต	2
3. นิยาม	2
4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน	2

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไป และ กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไป และ กระบวนการให้บริการข้อมูลจากการติดต่อสอบถาม ตลอดจนรับข้อเสนอแนะ ในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถาบันฯ

3. นิยาม

- 3.1 สถาบัน หมายถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
- 3.2 ผู้อำนวยการ หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน

1. ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และการติดต่อสอบถาม จากภายนอกและภายใน ผ่านช่องทาง Website โทรศัพท์ จดหมาย/Email Social network/ ติดต่อด้วยตนเองหรือใส่ในกล่องรับความคิดเห็น
2. ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อแจ้งปัญหา รับทราบตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา ตลอดจนชี้แจงข้อเท็จจริง หากเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่งเรื่องให้ส่วนงานประกันคุณภาพ ดำเนินการ
3. แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน หรือผู้สอบถาม (โดยแจ้งกลับภายใน 7 วันทำการสำหรับเรื่องร้องเรียน และ 3 วันทำการสำหรับเรื่องทั่วไป)
4. ติดต่อกลับเพื่อสอบถามความพึงพอใจ (ภายใน 7 วันหลังการดำเนินการแล้วเสร็จ)
5. สรุปรายงานสถิติการรับเรื่อง และ นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ (รายไตรมาส)

Website : www.tpqj.go.th

Facebook : สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน)

Line : tpqjcallcenter

โทร : 0 2035 4900

Call Center : 063 3733926

ที่อยู่ : สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1177 อาคารเฟิร์ล แบงก์ค็อก ชั้น 14 ถ.พหลโยธิน พญาไท กรุงเทพฯ 10400