



เลขที่รับ.....

วันที่รับ.....

ผู้ร้องเรียน  แจ้งชื่อ..... หมายเลขโทรศัพท์.....  
ที่อยู่.....  
.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน.....

มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ

ช่องทางร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ไปรษณีย์/จดหมาย  โทรศัพท์  ได้รับความคิดเห็น  
 เว็บไซต์  ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์  อื่น ๆ .....

ประเภทการร้องเรียน  ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน  ร้องเรียนการให้บริการ

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย  อื่นๆ (ระบุ .....

เรื่อง : .....

รายละเอียด:

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขรับที่.....

ชั้นความลับ  ลับ  ไม่ลับ

ระดับข้อร้องเรียน  ระดับที่ 1  ระดับที่ 2  ระดับที่ 3  ระดับที่ 4

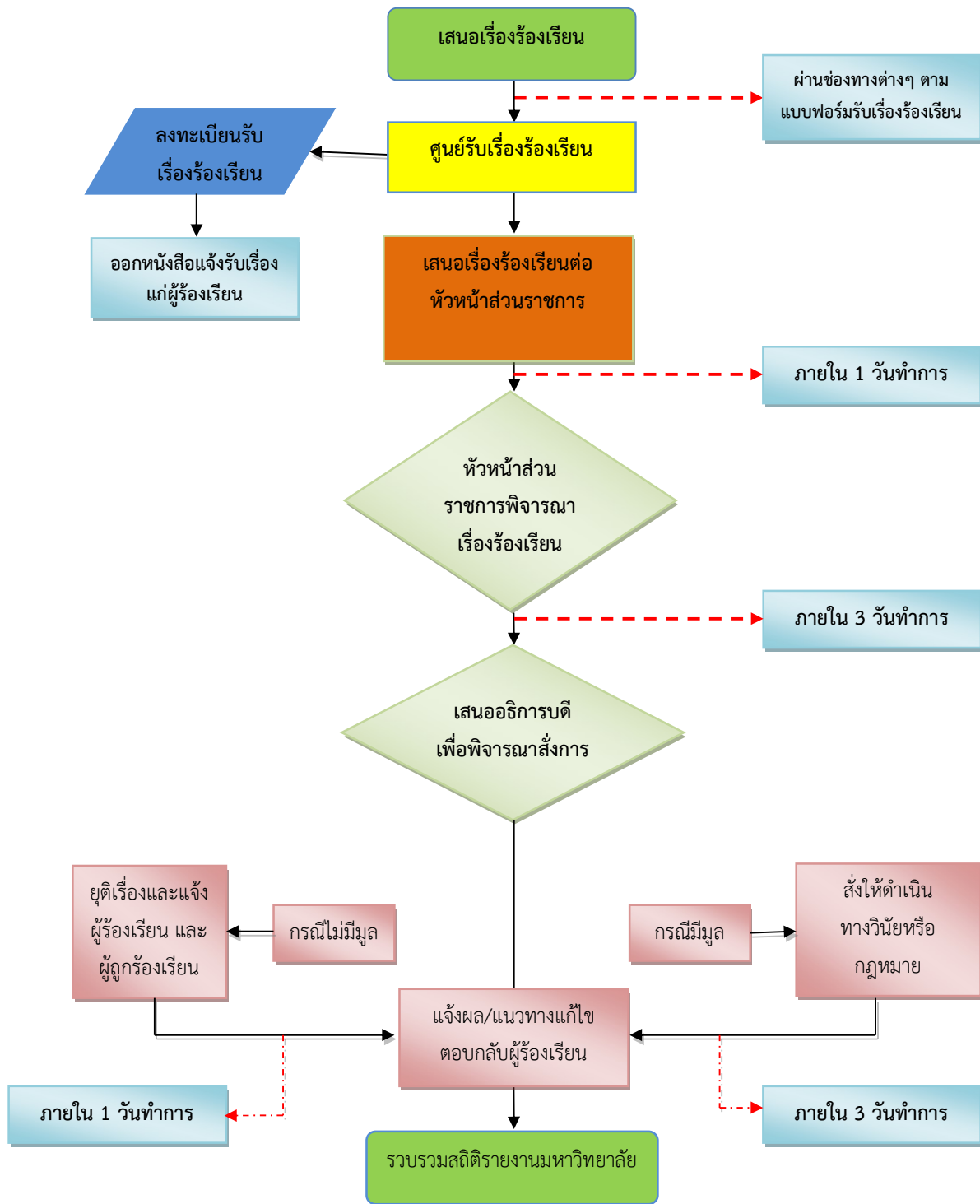
เรียน .....

.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

# แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow)

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด



## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

### เรื่องร้องเรียน

หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ปัญหาที่นักศึกษา บุคลากรในคณะและมหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลหรือบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและมีการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอความกรุณาให้ผู้ร้องเรียน โปรดระบุชื่อตัวบุคคลคณะหรือหน่วยงานที่ท่านต้องการเรียนไว้อย่างชัดเจนพร้อมทั้งโปรดแจ้งช่องทางที่ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อท่านเพื่อสอบถามข้อมูลและขอรายละเอียดเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานแก่ท่านได้

### ประเภทเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
2. เรื่องร้องเรียนที่เกิดจากพฤติกรรมบุคลากร ความบกพร่องหรือความเสี่ยงที่พบในหน่วยงาน
3. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
4. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1. ยื่นเรื่องด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ในเวลาราชการ)
2. ใส่งửiเรื่องร้องเรียน (โดยสามารถ Download แบบฟอร์มร้องเรียนได้จากเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด) ผู้รับเรื่องร้องเรียนด้านหน้าฝ่ายธุรการ ชั้น ๑ อาคารเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ (เปิดผู้รับเรื่องร้องเรียนทุกวัน)
3. สายตรงอธิการบดีหน้าเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
4. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
5. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะ ไม่เกิน 30 วัน)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เวลา
1	- แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง กรอกแบบฟอร์ม ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ห้องธุรการ ชั้น ๑ สำนักงานอธิการบดี	ผู้ร้องเรียน	1 วันทำการ
2	- รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบเอกสารการ ร้องเรียนเบื้องต้น และลงทะเบียนรับ เรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ
3	- นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหัวหน้า ส่วนราชการ ภายใน 1 วันทำการนับตั้งแต่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ
4	- แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน	1 วันทำการ
5	หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาข้อร้องเรียน <u>กรณีไม่มีมูล</u> หัวหน้าส่วนราชการสั่งยุติเรื่อง และแจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้ร้องเรียน	หัวหน้าส่วนราชการ	1 วันทำการ
6	หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาข้อร้องเรียน/ <u>กรณีมีมูล</u> หัวหน้าส่วนราชการอาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง	หัวหน้าส่วนราชการ	3 วันทำการ
7	- คณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงพิจารณา ข้อเท็จจริงประกอบพยานหลักฐาน	- คณะกรรมการสอบหา ข้อเท็จจริง	7 วันทำการ
8	- รายงานผลการพิจารณาและเสนอแนว ทางแก้ไขต่ออธิการบดี	- ประธานคณะกรรมการ สอบหาข้อเท็จจริง	3 วันทำการ
9	- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลและแนวทางในการ แก้ไข	- อธิการบดี	1 วันทำการ
10	- รวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนเสนอต่อ มหาวิทยาลัยทราบ	ประธานกรรมการศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน	ทุก 6 เดือน

หมายเหตุ

- การดำเนินการให้เป็นเรื่องลับทุกขั้นตอน
- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาการดำเนินการภายในคณะไม่เกิน 30 วัน