

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 032-720536-9 ต่อ 1500
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ facebook คณะวิทยาการ

จัดการ

2. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1 ร้องเรียนเป็นรายลักษณะอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น หนังสือ ไปรษณีย์ ตู้แสดงความคิดเห็น โทรศัพท์ เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ เฟซบุ๊กคณะวิทยาการจัดการ

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 3 ส่งเรื่องให้กับงานวินัยและนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง เพื่อเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

