



## แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องรางวัลเรียน/ร้องทุกข์

### สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน

#### 1. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องรางวัลเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งที่มาเรียนด้วยตนเอง ที่สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน  
รับเรื่อง ลงทะเบียน

#### 2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

. สถาบันฯ วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข แล้วรายงานอธิการบดีทราบเพื่อพิจารณา

. กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สำคัญเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือ การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ จึงเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ

#### 3. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อมีการแจ้งให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงาน สถาบันฯ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

. เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน

. เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับเดือนครั้งที่ 1

. เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับเดือนครั้งที่ 2

#### 4. การรายงานผล

เมื่อหน่วยงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลมายังสถาบันฯ แล้ว สถาบันฯ จะดำเนินการสรุปวิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนสภาสถาบันฯ ทราบหรือพิจารณาสั่งการ หรือ ยุติเรื่อง

#### 5. ระบบบันทึกข้อมูล

สถาบันฯ บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในโปรแกรมฐานข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลสถิติในการตรวจสอบและติดตาม