



สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา
PRINCESS GALYANI VADHANA INSTITUTE OF MUSIC

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา

เพื่อให้การดำเนินการระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นแนวทางส่งเสริมให้การบริหารงานของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาจึงเห็นสมควรกำหนดขั้นตอน วิธีการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ หรือข้อเสนอแนะทั้งจากผู้ปฏิบัติงานภายในสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาและจากบุคคลภายนอก ที่ได้รับผลกระทบหรือมีความเสี่ยงที่จะได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา หรือจากการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือจรรยาบรรณ รวมถึงพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา ดังนี้

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ได้แก่ หัวหน้าของหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงาน ทั้งนี้ ต้องกำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ ดังนี้

(๑) กำหนดให้มีสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา โดยให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักวิชาและสำนักงานสถาบัน หรือหน่วยงานที่ให้บริการต่างของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา

(๒) กำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

(๓) กำหนดพิจารณาคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาที่เหมาะสมที่จะปฏิบัติหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน และเพื่อกำหนดการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนา

(๔) ดำเนินการออกคำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ

๒. การรับเรื่องและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ของในแต่ละวัน ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

๓. แนวปฏิบัติการบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณีวัฒนาที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

(๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ต้องสอบถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการตลอดจนแจ้งแนวทางแก้ไข/ปรับปรุงกลับไปยังผู้ร้องเรียนให้รับทราบต่อไป

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๕. ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

(๑) ดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากพยานหลักฐาน ข้อมูลของสถาบันฯ

(๒) ดำเนินการภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน แต่สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องสอบพยานหลักฐานเพิ่มเติม

(๓) ดำเนินการภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๖. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียน

๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียนได้แก่

(๑) กระทบผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม

(๒) ไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

(๓) ไม่ได้รับบริการที่ดี หรือ ไม่ตรงกับความต้องการ

(๔) พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา

(๕) เหตุการณ์อื่น ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ

๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(๑) โทรศัพท์หรือโทรสาร

(๒) ร้องเรียนกับผู้ปฏิบัติงานของสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนาที่ได้รับมอบหมาย ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) ช่องทางอื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

๓. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๑) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล (กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้)

(๒) การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องและสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

(๓) กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(รองศาสตราจารย์ คุณหญิงวงศ์จันทร์ พินัยนิติศาสตร์)

อธิการบดีสถาบันดนตรีกัลยาณิวัฒนา