

คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

วิทยาลัยการศึกษาลoadชีวิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อมูลควรรู้ในการร้องเรียน

1. ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบและติดต่อสอบถามได้ (เพื่อหากต้องมีการตรวจสอบและขอข้อมูลเพิ่มเติม) เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด
2. ใช้ถ้อยคำ สุภาพและต้องระบุเรื่องให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
3. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัด
4. เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด
5. การนำ ความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
6. *เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. มช./กองกฎหมาย/ศูนย์ไกล่เกลี่ย
2. กกก.จริยธรรม
3. ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC)
 - แจ้งข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ
 - แจ้งเบาะแสทุจริต



หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณา เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์



ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

ขั้นตอนกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน

1. มช./กองกฎหมาย/ศูนย์ไกล่เกลี่ย
2. คกก.จริยธรรม
3. ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC)
 - ติดต่อสอบถาม ข้อเสนอแนะ ชมเชย
 - แจ้งเบาะแสการทุจริต

1

ลงทะเบียนรับเรื่อง

ผ่าน กองบริหารงานกลาง และ กองกฎหมาย หรือผ่าน VOC ของส่วนงาน

2

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ

1. ปกติ 30 วัน
2. ด่วน 15 วัน
3. ด่วนมาก 7 วัน

3

พิจารณาเรื่องร้องเรียน

พิจารณาการรับเรื่องตามหลักเกณฑ์ และพิจารณาตามข้อสั่งการ

4

ดำเนินการแก้ไขเรื่อง

ดำเนินการจัดการและแก้ไขเรื่อง

5

รายงานมหาวิทยาลัย

เพื่อดำเนินการจัดการและแก้ไขเรื่อง

6

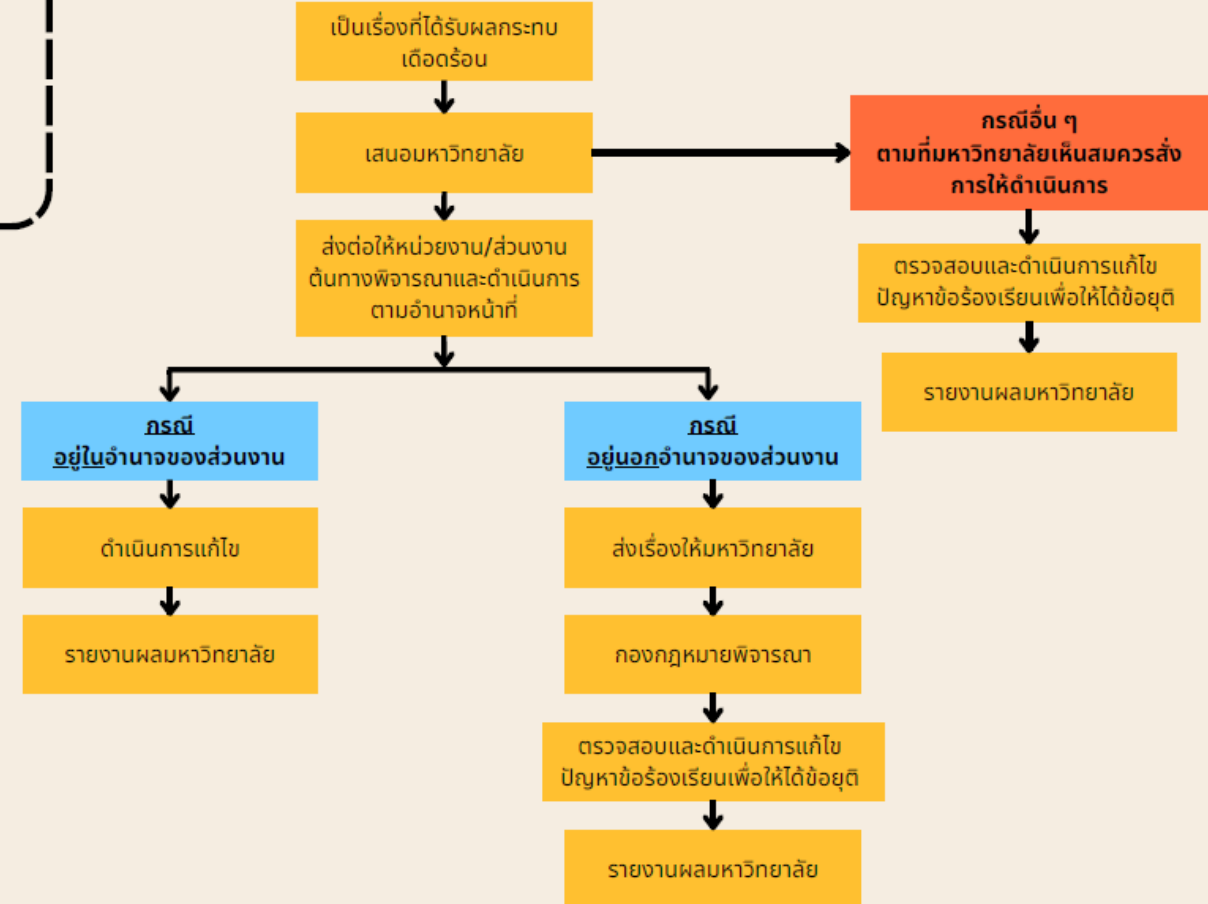
รายงานแจ้งผู้ร้อง

รายงานเพื่อแจ้งผลการแก้ไขให้กับผู้ร้อง ตามข้อมูลที่คุณร้องได้แจ้งไว้

7

ขั้นตอนการพิจารณา

พิจารณาตาม ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560





VOC

ช่องทางการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
Voice of customer

กระบวนการทำงานของการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน/เสนอแนะผ่านระบบ VOC



ผู้ร้อง



ระบบ voc



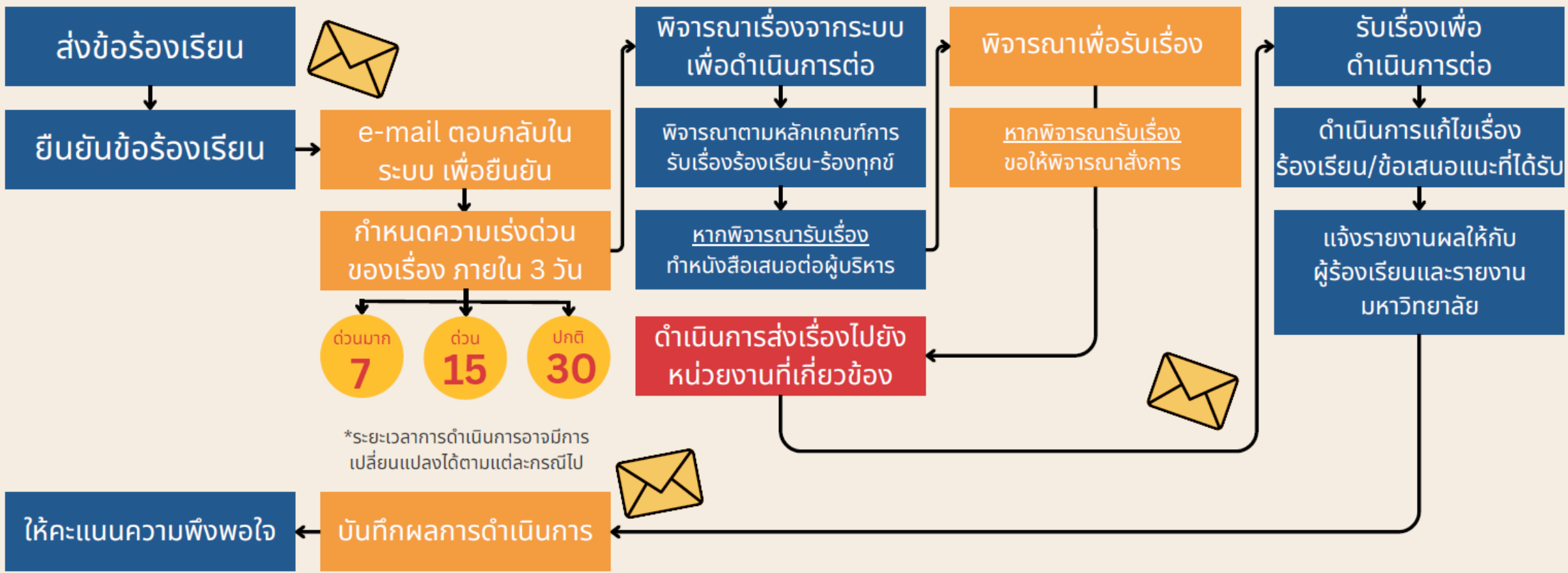
หน่วยงาน
ที่รับเรื่อง



ผู้บริหาร



ส่วนงาน/
หน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง



*ระยะเวลาการดำเนินการอาจมีการ
เปลี่ยนแปลงได้ตามแต่ละกรณีไป

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กรณีอยู่ในอำนาจส่วนงาน

