

แนวปฏิบัติการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ช่องทางการร้องเรียน/เสนอแนะ

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียน/เสนอแนะได้จากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) : <https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=21>

2. ข้อควรรู้ที่ผู้ร้องควรทราบ

- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นด้วยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
- เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หรือจากส่วนงานในสังกัด
- เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด
- การนำ ความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่นผู้ร้องอาจจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางวินัย และทางอาญา
- เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ หากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

3. ผู้รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียน

คณะนิติศาสตร์ได้มอบหมายผู้ดูแลรับผิดชอบในงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนและผู้บริหาร และหรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ:

เรื่อง/หัวข้อร้องเรียน/เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
บริการด้านอาคารสถานที่	ฝ่ายอาคารและสถานที่
บริการด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริการด้านการเรียนและการสอน	ฝ่ายบริการการศึกษา
บริการด้านกิจกรรมของนักศึกษา	ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา
บริการด้านอื่นๆ	พิจารณาตามประเด็นที่ร้องเรียน/เสนอแนะ

หมายเหตุ : คณะกรรมการบริหารประจำคณะนิติศาสตร์ และผู้บริหาร มอบนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานดำเนินงาน กำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานแล้วมอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

4. ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ VOC คณะนิติศาสตร์จะถูกส่งไปยัง คณบดีคณะนิติศาสตร์ และผู้บริหารทุกท่าน
- ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ VOC มหาวิทยาลัยจะถูกส่งไปยังคณบดีคณะนิติศาสตร์
- ผู้รับผิดชอบตามข้อ 3 จะพิจารณาประเด็น ระดับความเร่งด่วน และส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - กุจริต/ประพฤติมิชอบ คณบดีคณะนิติศาสตร์
 - พฤติกรรมบุคลากร ฝ่ายบุคคล
 - กระบวนการให้บริการ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 - ด้านอื่นๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ผู้รับผิดชอบสืบหาข้อมูล สอบสวนหาข้อเท็จจริง และหาแนวทางแก้ไขปัญา โดยมีกรอบระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ มีดังนี้
 - ระดับปกติ (ข้อเสนอแนะทั่วไป) ภายใน 21 วัน
 - ระดับความเร่งด่วน (มีผลกระทบต่อบุคคล/หน่วยงาน) ภายใน 14 วัน
 - ระดับเร่งด่วนมาก (มีผลกระทบต่อบุคคล/หน่วยงานมากที่สุด) ภายใน 7 วัน
- เมื่อได้รับผลการรายงาน ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้
 - แจ้งผลการแก้ไขปัญาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วส่งแบบประเมินความพึงพอใจในการแก้ไข
 - ปัญาให้ผู้ร้องเรียนประเมิน
 - รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะนิติศาสตร์ ทราบ