

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน จากระบบรับฟังเสียงของผู้รับบริการ บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง มี ๒ กรณี

กรณีที่ ๑ ผู้ร้องเรียน แจ้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล เบอร์อีเมลล์ เบอร์ โทรศัพท์ ให้ดำเนินการรับเรื่องตามขั้นตอนที่ ๓

กรณีที่ ๒ หากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ สำนักบริการวิชาการ จะไม่พิจารณารับข้อร้องเรียนดังกล่าว

ทั้งนี้หากผู้ร้องเรียน ให้ข้อมูลเท็จ หรือการแสดงความคิดเห็นที่แสดงออกถึงการดูถูกเหยียดหยาม ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย การใส่ความผู้อื่นต่อบุคคลที่สามจนทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น หรือถูกเกลียดชังท่านจะมีความผิดตามกฎหมายและอาจจะถูกดำเนินคดีภายหลังได้

ขั้นตอนที่ ๓ เรื่องร้องเรียน ที่รับผิดชอบโดยตรง หรือ เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ โดยมีสาระดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ใน ๓ กรณี ดังนี้

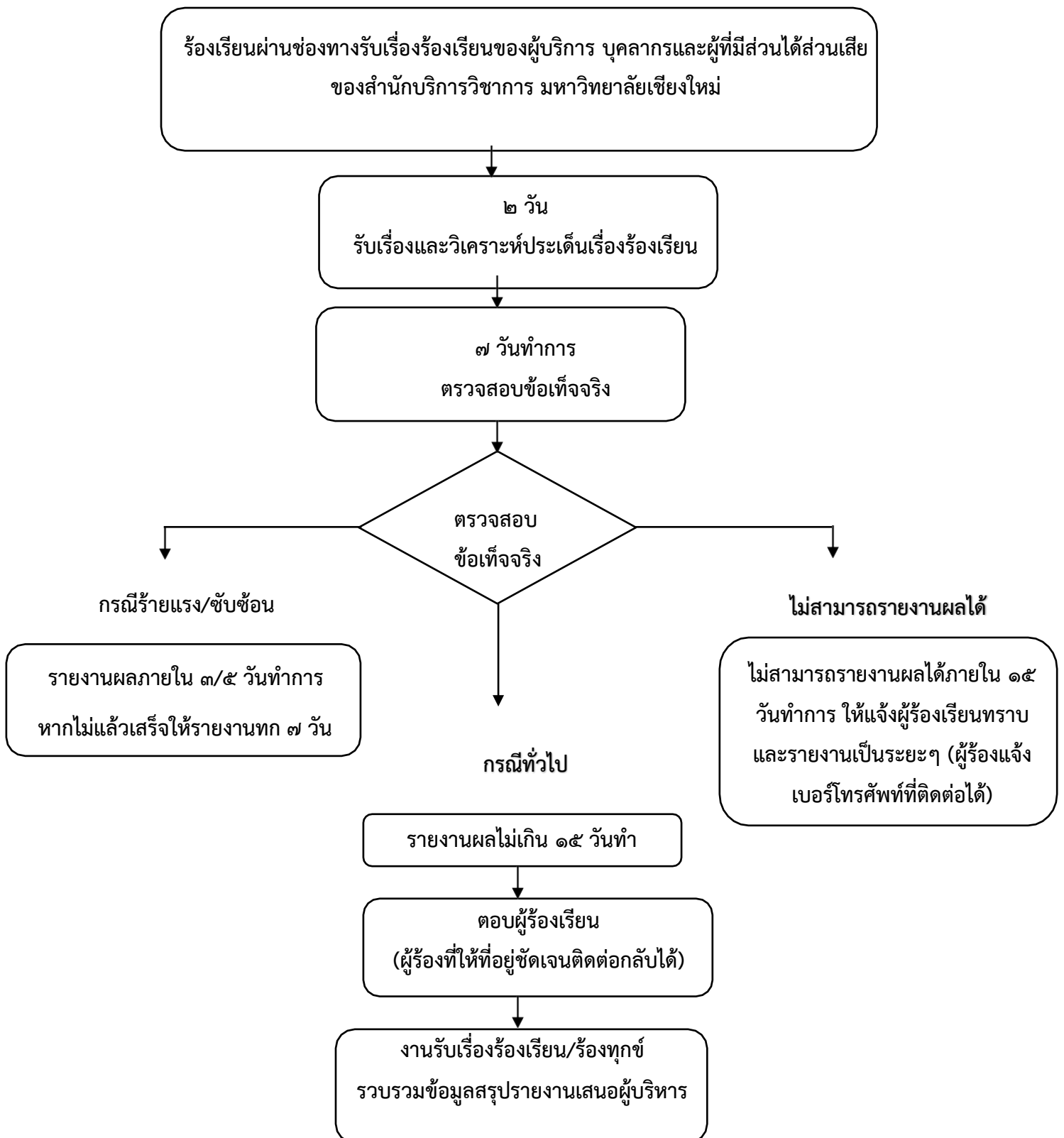
- กรณีร้ายแรง/ซับซ้อน เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
- กรณีทั่วไป
- ไม่สามารถรายงานผลได้

ขั้นตอนที่ ๕ ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

๕. แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องทุกข์	๑ วัน	- ผู้รับผิดชอบโดยตรง - ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๑ วัน	- ผู้รับผิดชอบโดยตรง - ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๓	ผู้รับผิดชอบโดยตรง หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีสาระดังนี้ (๑) มูลเหตุของปัญหา (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน	๗ วันทำการ	- ผู้รับผิดชอบโดยตรง - ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการ พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว ทางการแก้ไข	๗ วันทำการ	- ผู้รับผิดชอบโดยตรง - ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน	๑๕ วันทำการ	- ผู้รับผิดชอบโดยตรง - ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

๖. ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน



แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตในภาครัฐ

ของสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2565

ไตรมาส 1 วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 31 ธันวาคม 2564

ร้องเรียนเรื่องทุจริต											
ลำดับ ว/ด/ป	ผู้ถูก กล่าวหา	ผู้ถูก กล่าวหา ในขณะ ที่ ถูก กล่าวหา	ข้อกล่าวหา	วันเวลา เกิดเหตุ	ที่เกิดเหตุ	ผลการดำเนินงานและความคืบหน้า					
						ทาง อาญา	เอกสาร อ้างอิง	ทาง วินัย	เอกสาร อ้างอิง	ทาง ปกครอง	เอกสาร อ้างอิง
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

สรุปแบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน

1. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ไม่มีเรื่องร้องเรียน

