



แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. ข้อควรรู้ที่ผู้ร้องควรทราบ

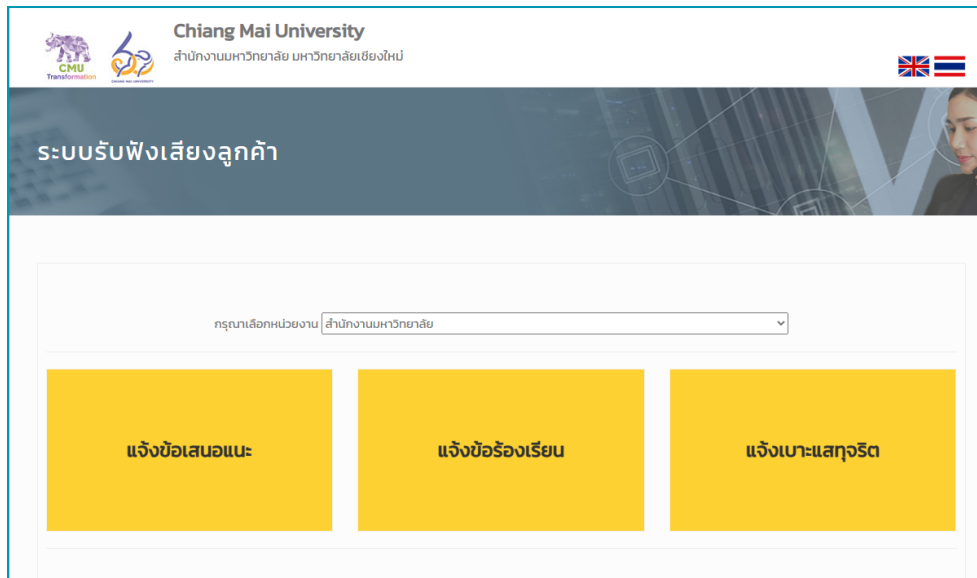
- การแจ้งข้อร้องเรียน ควรเป็นเรื่องเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ตามพันธกิจของสำนักทะเบียนและประมวลผล หรือ การทุจริตประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย
- ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลที่เป็นความจริง ไม่กล่าวหาผู้อื่นโดยไม่มีหลักฐาน โดยขอให้ระบุรายละเอียดข้อร้องเรียน วัน/เวลาที่เกิดเหตุ และแนบเอกสารหรือรูปถ่ายเพื่อประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- ผู้ร้องเรียน ต้องให้รายละเอียดที่สามารถติดต่อกลับได้สำหรับกรณีต้องการขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา โดยข้อมูลผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ



2. ช่องทางการร้องเรียน

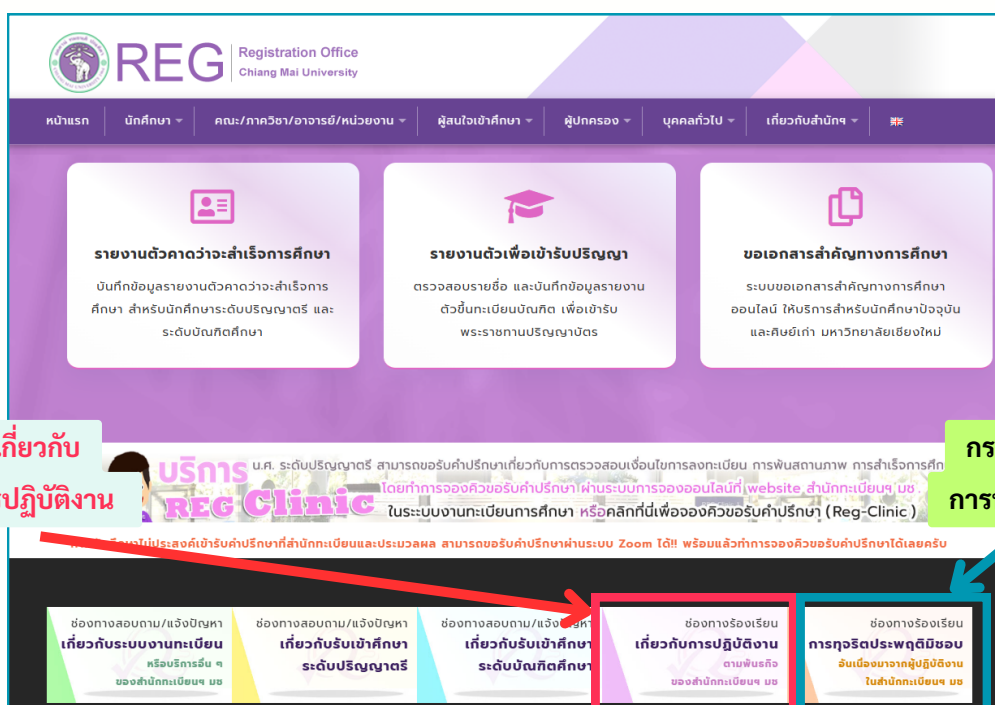
- ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(เลือกส่วนงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล)

<https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>



- ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

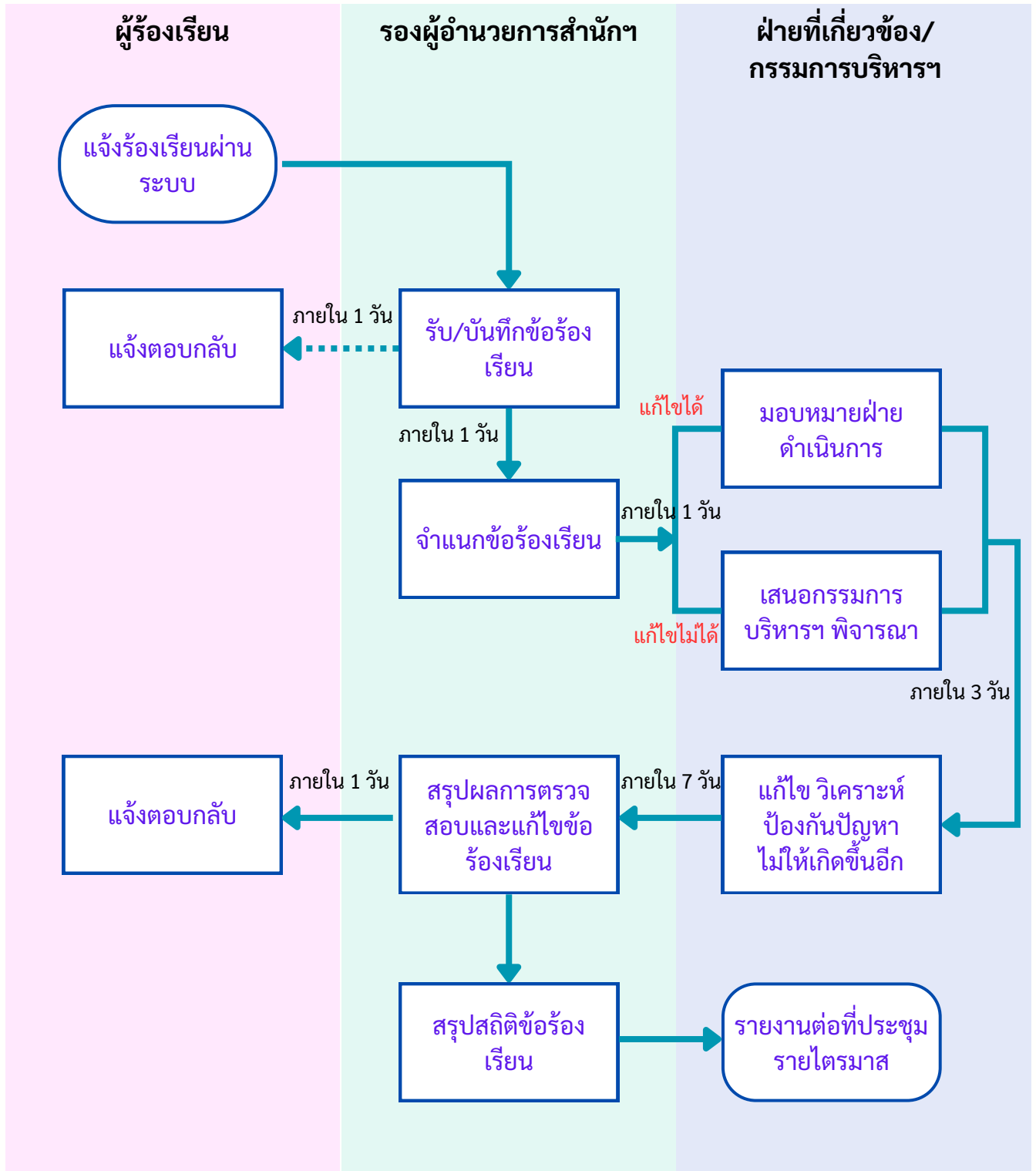
<https://www.reg.cmu.ac.th/webreg/th/>



กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับ
ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน

กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับ
การทุจริตประพฤติมิชอบ

3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจ

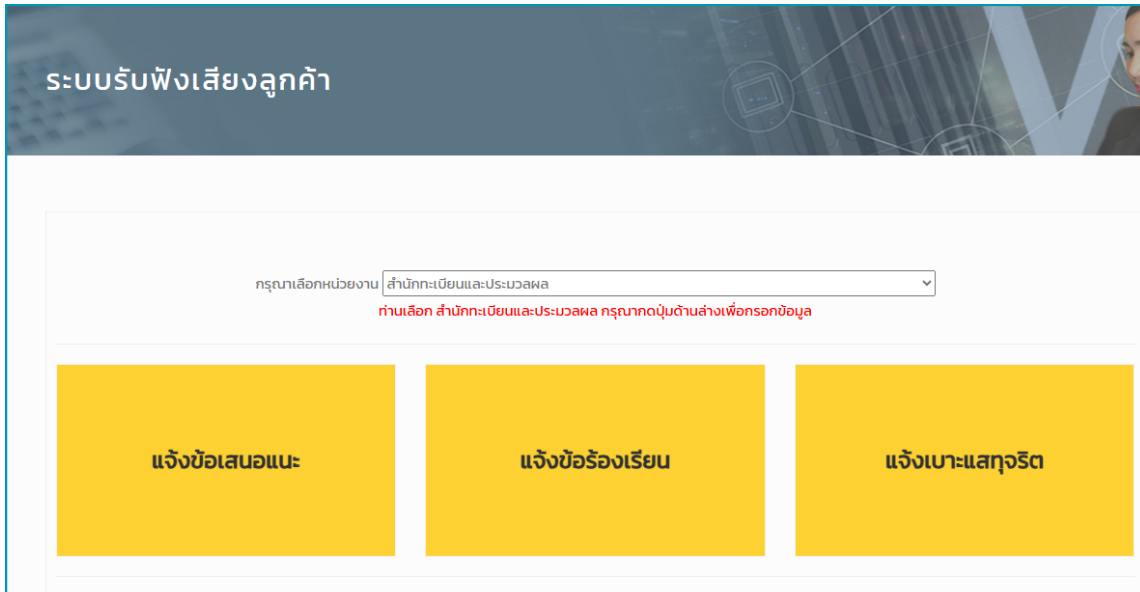


4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(เลือกส่วนงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล)

แจ้งเบาะแสทุจริต <https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>



4. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การแจ้งร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระบบจะส่งคำร้องไปยังกองกฎหมาย
โดยกระบวนการในการจัดการเป็นไปตามขั้นตอนของกองกฎหมาย
สำนักงานมหาวิทยาลัย

ข้อควรรู้ที่ผู้ร้อง ควรทราบ

- ✓ ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบและติดต่อสอบถามได้ (เพื่อหากต้องมีการตรวจสอบและขอข้อมูลเพิ่มเติม)
- ✓ ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุเรื่องให้ต้องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ✓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอให้แก้ไขจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยหรือจากส่วนงานในสังกัด
- ✓ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด
- ✓ การนำความอันเป็นเท็จมาร้องเรียน หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง อาจทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่น ผู้ร้องอาจต้องรับผิดชอบทางแพ่ง ทางวินัยและทางอาญา
- ✓ *เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบไม่ได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสมแทน อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ



ผู้ร้องสามารถใช้ช่องทางการร้องเรียน

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



VOC ช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน
Voice of customer



หลักเกณฑ์และขั้นตอนฉบับเต็ม

พิจารณาอ้างอิงจาก ประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560