



แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่น และพึงพอใจในการบริการและการดำเนินการของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัลมากขึ้น วิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล จึงกำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน สามารถนำมาใช้ครอบคลุมภายในส่วนงานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล

1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

1.3 เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล

2. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคลากร คณาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ จากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัลที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“ข้อคิดเห็น” หมายถึง ความเห็น ความรู้สึกของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณชนที่มีต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยนานาชาตินวัตกรรมดิจิทัล

“ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องแจ้งให้ทราบ หรือคำแนะนำ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการของวิทยาลัยฯ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง การกำหนดกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และทำให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มีประสิทธิภาพ

“คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง ผู้บริหารและบุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของวิทยาลัยนานาชาติ นวัตกรรมดิจิทัล

3. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

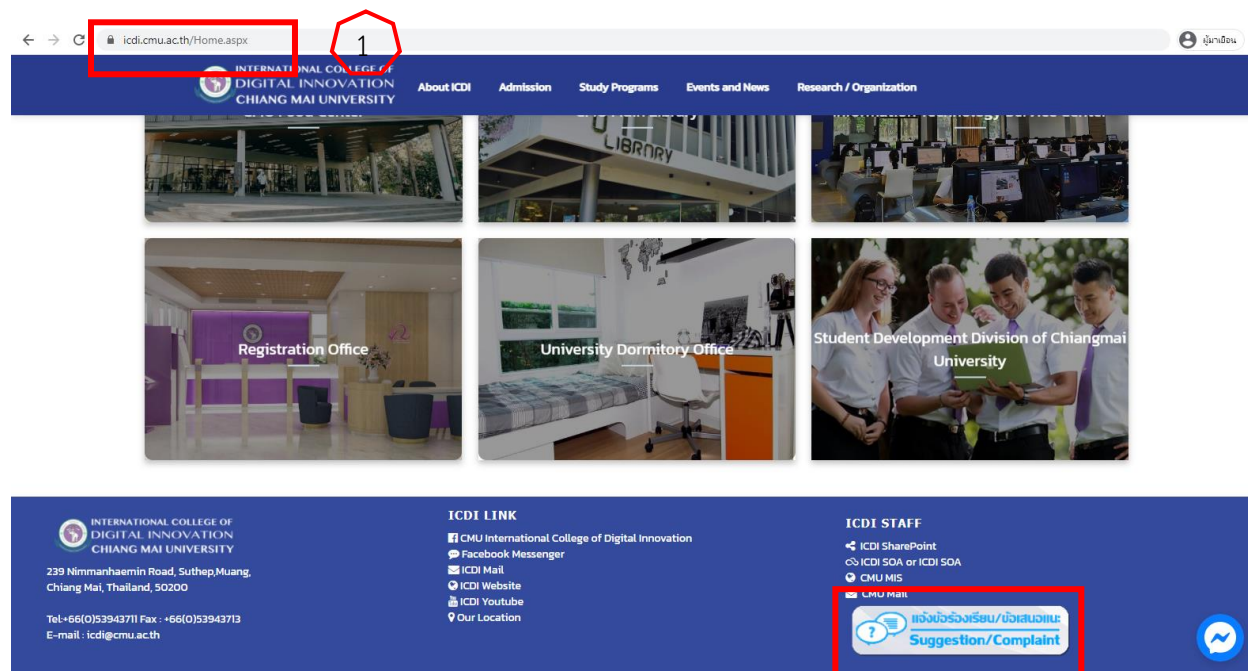
3.1 ติดต่อด้วยตนเองที่ วิทยาลัยนานาชาติ นวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

3.2 ส่งจดหมายถึง “คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ วิทยาลัยนานาชาติ นวัตกรรมดิจิทัล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 239 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200”

3.3 โทรศัพท์หมายเลข 053 943718

3.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ complaint@cmuic.ac.th

3.5 ระบบร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.icdi.cmu.ac.th/complaint



4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน

4.2 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อผู้ถูกร้องเรียน

(3) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

(4) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจนพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(5) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(6) ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือสำนักงาน

4.4 เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสำนักงานให้เกิดความเสียหาย

4.5 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 4.2 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

4.6 เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ 4.2 จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(2) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(3) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(4) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(5) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

(6) เรื่องร้องเรียนที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

5. นิยามระดับของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง
<input type="checkbox"/> 0 การสอบถามทั่วไป ไม่มีผลกระทบ	มีผู้สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นทั่วไป ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน	สอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็นทั่วไป	ภายใน 1-3 วัน ไม่รวมวันทำการ
<input type="checkbox"/> 1 ไม่กระทบ ไม่เร่งด่วน	มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาให้ออกแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนต่างๆ	ไม่เกิน 7 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 2 ปานกลาง	มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว	- การขอความช่วยเหลือ - ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนการบริหารจัดการ	ไม่เกิน 5 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 3 สูง ผลกระทบเชิงนโยบาย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมเจรจาไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการฯ - เป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของวิทยาลัย	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ นักศึกษา - ร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ไม่เกิน 3 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 4 การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือหน่วยงานอื่น	ภายใน 24 ชั่วโมง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไปให้ดำเนินการแก้ปัญหาทันที เพื่อลดระดับการร้องเรียนและการฟ้องร้อง เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีเหตุการณ์ไม่พึงพอใจ หรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของวิทยาลัยฯ การทุจริต เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุร้องเรียนในหน่วยงานนั้น ประสานงานไปยังคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต เพื่อดำเนินการต่อไป

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

ข้อเสนอแนะเลขที่ :

วันที่.....เวลา.....

เรื่อง.....

เรียน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ร้องเรียน เสนอแนะ

โดย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรวิทยาลัย บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

*หมายเหตุ กรณีเป็นการร้องเรียน ต้องระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมล

ชื่อผู้แจ้ง (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

อีเมลผู้แจ้ง (ถ้ามี)

2. วิธีการร้องเรียน/เสนอแนะ ด้วยตนเอง โทรศัพท์ เว็บไซต์

3. ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล/สังกัด)

4. ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง)

5. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/เสนอแนะ (พร้อมระบุพยานหลักฐาน)

.....

.....

.....

6. ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล)

หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) อีเมล (ถ้ามี)

7. ความต้องการเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน เปิดเผย ไม่เปิดเผย

ลงชื่อผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

(.....)

ตำแหน่ง.....

*หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

----- ส่วนถัดจากนี้เป็นส่วนของวิทยาลัยดำเนินการ

7. ประเภทของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การรับนักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการให้คำปรึกษา | <input type="checkbox"/> การวิจัย |
| <input type="checkbox"/> การพัฒนานักศึกษา | <input type="checkbox"/> ชีวิตและทรัพย์สิน |
| <input type="checkbox"/> การบริการหรือพฤติกรรมบุคลากร | <input type="checkbox"/> การทุจริต |
| <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการ | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

8. ระดับของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง
<input type="checkbox"/> 0 การสอบถามทั่วไป ไม่มีผลกระทบ	มีผู้สอบถาม หรือแสดงความคิดเห็นทั่วไป ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน	สอบถามข้อมูล แสดงความคิดเห็นทั่วไป	ภายใน 1-3 วัน ไม่รวมวันทำการ
<input type="checkbox"/> 1 ไม่กระทบ ไม่เร่งด่วน	มีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่มาให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนต่างๆ	ไม่เกิน 7 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 2 ปานกลาง	มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียว	- การขอความช่วยเหลือ - ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนการบริหารจัดการ	ไม่เกิน 5 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 3 สูง ผลกระทบเชิงนโยบาย	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมเจรจาไกล่เกลี่ยและอำนาจของคณะกรรมการฯ - เป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของวิทยาลัย	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร เจ้าหน้าที่ นักศึกษา - ร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์	ไม่เกิน 3 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 4 การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- ร้องเรียนหน่วยงาน - ร้องเรียนพฤติกรรมและความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการบริหารจัดการ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือหน่วยงานอื่น	ภายใน 24 ชั่วโมง

9. การติดตามความคืบหน้า

ผู้รับผิดชอบ(รองคณบดีที่เกี่ยวข้อง)
 ผู้ดำเนินการ(ระดับหัวหน้างานเท่านั้น)

10. การดำเนินการแก้ไข

แนวทางการแก้ไข และป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ

11. สรุปผลการแก้ไขและป้องกัน

- ดำเนินการแก้ไข และป้องกันเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข และป้องกันได้ในขณะนี้ เนื่องจาก
- ไม่สามารถแก้ไขและป้องกันได้ เนื่องจาก

12. ผลการดำเนินงาน การชี้แจง เพื่อปิดงาน

(นำข้อสรุปมาติดตาม และกำหนดแนวทาง ชี้แจงในที่ประชุมไหน วันไหน อย่างไร)

ประเด็นข้อเสนอนี้	สาเหตุที่ ต้องการ เสนอเพื่อพัฒนา	แนวทางการพัฒนา	ผลการแก้ไข	ผลการดำเนินงาน