

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีแนวทาง และขั้นตอนกระบวนการสอดคล้องกับกฎหมายที่กำหนด และประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2562 จึงกำหนดขั้นตอนกระบวนการดำเนินการร้องเรียนตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ต้องถือปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2562 โดยเคร่งครัด
2. แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560
3. ผู้ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และพยานหลักฐานตามที่ผู้อำนวยการ ผู้มีหน้าที่ในการหาข้อเท็จจริง คณะกรรมการสืบสวน หรือคณะกรรมการสอบสวน ได้สอบถาม หรือร้องขอ
4. กรณีการกล่าวหาว่ามีมูล หรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษากระทำการเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุน ให้ผู้อำนวยการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงานต่ออธิการบดี ทั้งนี้ ให้มีการดำเนินการทั้งทางวินัย ทางปกครอง ทางแพ่ง และอาญา

**ขั้นตอนกระบวนการดำเนินการร้องเรียน
ตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา**

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

1. ส่งจดหมายหรือเอกสารร้องเรียนถึง

“ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เลขที่ 239 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200”

2. ส่งเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์

- 1) ผ่านระบบรับฟังเสียงลูกค้าของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

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

- 2) ผ่านระบบ VOC ของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

<https://www.eqd.cmu.ac.th/eqdvoc.asp>

ขั้นตอนที่ 2

การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ให้สำนักงานสำนักร่วมกับทีมผู้บริหารรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง

ขั้นตอนที่ 3

เมื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ 1 และข้อ 2 แล้วให้นำเสนอเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา ร่วมกับทีมผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งการรับเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อรับทราบถึงการรับเรื่อง และดำเนินการพิจารณาเรื่องต่อไปตามความเร่งด่วนที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

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

ขั้นตอนที่ 4

เรื่องร้องเรียนที่สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาระับพิจารณา ได้แก่ เรื่องตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ลงวันที่ 13 พฤษภาคม 2562 แล้วทำการตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนสำนักพัฒนาคุณภาพ การศึกษา และเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง หลักเกณฑ์การรับและการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ฉบับลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560

ขั้นตอนที่ 4.1 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน และกรณีบัตรสนเท่ห์ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริงและชี้แจง โดยหัวหน้าส่วนงานเป็นผู้แต่งตั้ง รวมถึงการสืบสวน และดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงว่า เป็นกรณีที่มีมูลหรือไม่มีมูล แล้วจึงจัดทำรายงานความเห็นพร้อมข้อเสนอแนะต่ออธิการบดี เพื่อพิจารณาสั่ง การต่อไป

ขั้นตอนที่ 4.2 กรณีไม่มีมูล

กรณีไม่มีมูล เสนอยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ โดยการส่งยุติเรื่องนั้น อาจจะเป็นกรณีดังนี้

1. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์แวดล้อมและพยานหลักฐานไม่เพียงพอให้ทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยเรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต
2. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แวดล้อม และพยานหลักฐานไม่เพียงพอที่จะทำให้เข้าใจได้ว่าการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยเรื่อง มาตรการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต
3. พฤติการณ์แห่งกระทำความผิดนั้นไม่เป็นการฝ่าฝืนจรรยาบรรณตามประมวลจรรยาบรรณ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย หรือไม่ปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยเรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนที่ 4.3 กรณีมีมูล

กรณีมีมูล ให้เสนอเรื่องส่งต่อไปยังกองกฎหมาย หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการทาง วินัย หรือทางอาญาตามขั้นตอนของกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขั้นตอนที่ 5

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาออกเอกสารเพื่อแจ้งให้แก่ผู้ที่ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่ผู้ ร้องเรียนได้แจ้งไว้ (กรณีแจ้ง) เพื่อทราบถึงการดำเนินงานในการจัดการและแก้ไขหลังจากการพิจารณา เรื่องต่างๆ ได้แล้วเสร็จ
