

ขั้นตอนการรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ช่องทางที่ 1

กรณีทำเป็นหนังสือหรือจดหมาย
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือโทรสาร
ร้องเรียนหรือร้องทุกข์



หน่วยบริหารทั่วไป
(งานสารบรรณ)

ไม่เป็นไปตาม
หลักเกณฑ์ฯ

พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตามหลักเกณฑ์ฯ

เป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ

หน่วยบริหารทั่วไป (งานสารบรรณ)
รับเรื่อง / ประทับตรารับเรื่อง ลงวันที่รับ



ช่องทางที่ 2

กรณียื่นข้อร้องเรียนผ่าน
ระบบ VOC คณะรัฐศาสตร์ฯ

ส่งต่อเรื่อง



หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง

สืบสวน หาข้อเท็จจริง รวบรวมข้อมูล

จัดทำผลการพิจารณา และผลการดำเนินการ

รายงานผลต่อคณบดีคณะรัฐศาสตร์ฯ

หน่วยบริหารทั่วไป (งานสารบรรณ)
แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน และส่งแบบประเมิน
ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

สิ้นสุดกระบวนการ ✓

หน่วยบริหารทั่วไป (งานสารบรรณ)
สรุปจำนวนข้อร้องเรียนหรือร้องทุกข์ รายงานต่อ
คณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทุกเดือน