

การจัดการกับข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการภายนอก

สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัยมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับมาจากนิสิต อาจารย์ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ใช้บริการภายนอกผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้แก่ กล่องรับความคิดเห็น, จดหมายร้องเรียนอย่างเป็นทางการ, การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง, โทรศัพท์, e-mail และได้มีการกำหนดประเภทข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ
2. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ผลิตวินัยด้านวิชาชีพ

โดยมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทข้อร้องเรียน	ช่องทาง	กระบวนการ	ดำเนินการเสร็จระยะเวลา
คุณภาพการให้บริการ	1) กล่องรับความคิดเห็นผ่านทางหน้าเว็บไซต์ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย 2) เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ 3) การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 4) โทรศัพท์/โทรสาร 5) E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> • รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล • ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้น โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายและภารกิจที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบ • เจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายแก้ไขข้อร้องเรียนและรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นต้นรับทราบ • มีการติดตามและการจัดการข้อร้องเรียนรายงานต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง • ตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> • ตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน • ดำเนินการไม่เกิน 15 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1) กล่องรับความคิดเห็นผ่านทางหน้าเว็บไซต์ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย 2) เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ 3) การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 4) โทรศัพท์/โทรสาร 5) E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> • รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล • ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้น โดยหัวหน้าฝ่าย • หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และแก้ไขข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> • ตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน • ดำเนินการไม่เกิน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ประเภท ข้อร้องเรียน	ช่องทาง	กระบวนการ	ดำเนินการ เสร็จ ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> • มีการติดตามและจัดการข้อร้องเรียนรายงานต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง 			
ผิดวินัยด้านวิชาชีพ	<ol style="list-style-type: none"> 1) กล้องรับความคิดเห็นผ่านทางหน้าเว็บไซต์ 2) เอกสารหนังสือร้องเรียนเป็นทางการ 3) การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง 4) โทรศัพท์/โทรสาร 5) E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • รับข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูล • ประสานงาน/ตรวจสอบ/สอบถามเบื้องต้น และรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัยเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริง • คณะกรรมการสอบหาข้อเท็จจริงดำเนินการและรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัยทราบ และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัยพิจารณา • มีการติดตามและจัดการข้อร้องเรียนรายงานต่อที่ประชุมที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • ตอบสนองเบื้องต้นภายใน 1 วัน • ดำเนินการไม่เกิน 90 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

2. ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของบุคลากรภายใน

สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัยมีนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของบุคลากรภายในสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย ผ่านทางกล่องรับความคิดเห็นผ่านทางหน้าเว็บไซต์สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย โดยเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของบุคลากรภายใน ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

ช่องทาง	กระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการเสร็จ
กล่องรับความคิดเห็นผ่านทางหน้าเว็บไซต์สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย	<ul style="list-style-type: none">● จัดทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพ● ส่งเรื่องไปยังผู้อำนวยการสถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย ผ่านทางกล่องรับความคิดเห็นผ่านทางหน้าเว็บไซต์สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย	<ul style="list-style-type: none">● รับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ภายใน 1 วัน● ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 7 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์● แจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเหตุ หากเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ เป็นเท็จถือว่าเป็นความผิดและจะถูกดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ