

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



- 1**  **รับเรื่องร้องเรียน** ภายใน 3 วันทำการ
ส่วนอำนาจการและสารบรรณรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องหรือหน่วยงาน และลงทะเบียนในระบบสารบรรณเป็นความลับ
- 2**  **ส่งเรื่องให้ส่วนนิติการ** ภายใน 3 วันทำการ
ส่วนอำนาจการและสารบรรณส่งเรื่องให้ส่วนนิติการบันทึกในทะเบียนเรื่องร้องเรียน และวิเคราะห์เสนออธิการบดี
- 3**  **กรณีสั่งยุติเรื่อง** ภายใน 3 วันทำการ
หากอธิการบดีสั่งยุติเรื่อง ให้ส่วนนิติการบันทึกคำสั่งและพิจารณาแจ้งผู้ร้อง (ถ้ามีการระบุชื่อผู้ร้อง)
- 4**  **กรณีรับเรื่องและมอบหมาย** ภายใน 3 วันทำการ
หากอธิการบดีสั่งเรื่องและมอบหมาย ให้ส่วนนิติการส่งเรื่องต่อไปยังบุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 5**  **รายงานผลกลับ** ภายใน 15 วันทำการ
เมื่อผู้รับมอบหมายดำเนินการเสร็จ ให้รายงานผลต่ออธิการบดี เพื่อสั่งการต่อไป
- 6**  **บันทึกผลการดำเนินการ** ภายใน 1 วันทำการ
อธิการบดีสั่งเรื่องให้ส่วนนิติการบันทึกผลการดำเนินการในระบบ หรือดำเนินการตามคำสั่งต่อไป
- 7**  **ปิดเรื่องและแจ้งผล** ภายใน 3 วันทำการ
ส่วนนิติการบันทึกผลจนสิ้นสุดเรื่องอย่างชัดเจน และพิจารณาแจ้งผลแก่ผู้ร้อง (ถ้ามีการระบุชื่อผู้ร้อง)
- 8**  **กรณีไม่รับไว้พิจารณา** ภายใน 5 วันทำการ
หากเรื่องร้องเรียนเข้าข่ายไม่รับไว้พิจารณา ให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องจัดทำบันทึกรายงาน ส่งผ่านส่วนอำนาจการและสารบรรณ และให้ส่วนนิติการบันทึกเป็นข้อมูล
- 9**  **กรณีเกี่ยวกับจริยธรรม** ส่งต่อภายใน 3 วันทำการ
หากอธิการบดีเห็นว่าเกี่ยวข้องกับจริยธรรม ให้เสนอคณะกรรมการจริยธรรม และพิทักษ์ธรรมาภิบาล ผ่านเสขานุการสภามหาวิทยาลัย