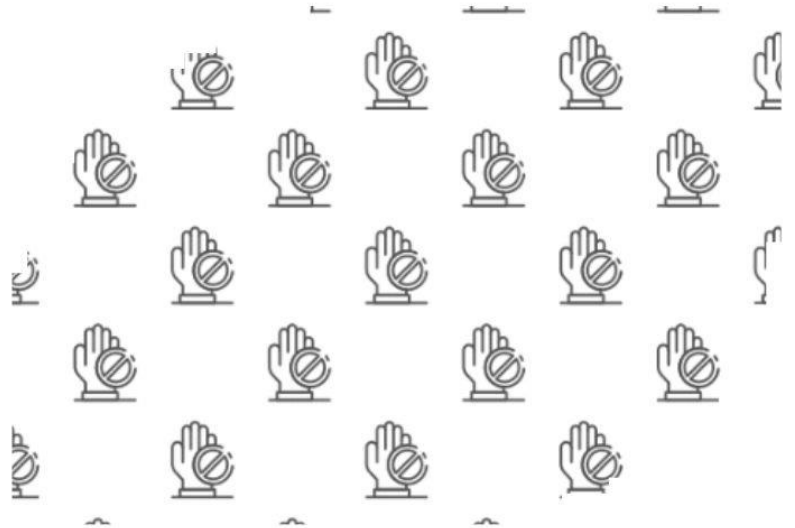




คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Faculty of Pharmacy Chiang Mai University



**แนวทางการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ของคณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**



แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU-ITA) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณธรรมในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เกิดคุณธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานด้านการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ รวมทั้งได้รับทราบถึงสถานะปัญหา ช่องว่างของความไม่เป็นที่ธรรม โดยส่วนงานนำผลการประเมินไปจัดทำเป็นแนวทางหรือมาตรการในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในคณะฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของคณะฯ มีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความ

- ๑.๑ **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้
- ๑.๒ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, นักศึกษา, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่างๆ

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ๒.๑ ระบบรับฟังเสียงลูกค้า สำหรับการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โดยสามารถเข้าผ่าน Chat Bot รูปช้าง HAYA ที่อยู่ตรงมุมขวาล่างของหน้าเว็บไซต์คณะ หรือ<https://voccmuacthVOC๑.aspx?OID=๑๑>
- ๒.๒ เฟซบุ๊ก “Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University”
- ๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๙๔๔๓๑๑๗
- ๒.๔ ทางไปรษณีย์ หรือติดต่อดด้วยตนเองที่ งานบริหารทั่วไป คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถนนสุเทพ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

3. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในคณะเภสัชศาสตร์



3.1 ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านระบบ VOC ของคณะเภสัชศาสตร์

3.1.1 คลิกลิงค์ “แสดงความคิดเห็น (VOC)” ที่รูปช้าง HAYA ที่อยู่ตรงมุมขวาล่างของหน้าเว็บไซต์



3.1.2 กรอกข้อมูลที่ต้องการแจ้งเบาะแส/การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของคณะเภสัชศาสตร์ ดังนี้

(1) เมื่อเข้าระบบ VoC แล้วให้อ่านรายละเอียดและดำเนินการตาม Step 1 และ 2 ดังรูป

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University

STEP 1. ชัดเจน่าในการใช้งานSTEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะFINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน และ ระบบใช้เวลาการดำเนินการ ประมาณ 3-7 วันทำการ
- คณะเภสัชศาสตร์ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับทุกเรื่องที่ร้องเรียนและข้อเสนอนแนะที่เข้ามา และจะมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมสำหรับแต่ละกรณี โดยจะแจ้งความคืบหน้าในระหว่างการดำเนินการให้ทราบเป็นระยะ ในกรณีที่คณะฯ ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม คณะฯ จะติดต่อท่านผ่านทางอีเมลหรือเบอร์โทรศัพท์ ที่ท่านระบุไว้
- คณะเภสัชศาสตร์ จะเก็บรักษาข้อมูลของท่านเป็นความลับ และจะดำเนินการเพื่อปกป้องผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน มิให้ได้รับผลกระทบ
- การกรอกข้อมูลส่วนตัว ท่านสามารถให้ข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยกรุณาให้ข้อมูลอย่างน้อย "สถานะปัจจุบัน" และ "อีเมลล์" เพื่อคณะฯ จะติดต่อท่านกลับ และรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการให้ท่านทราบ

คณะเภสัชศาสตร์ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และขอสงวนสิทธิ์สำหรับการเปลี่ยนแปลงใดๆ อันเกี่ยวข้องกับระยะเวลาการดำเนินการ ที่อาจมีขึ้นในอนาคต

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสด่วน

(2) คลิกและไปที่ Step ที่ 2 ต่อไป

(3) กรอกข้อมูลและคลิกเลือกประเภท “แจ้งเบาะแสทุจริต” และกรอกรายละเอียดการร้องเรียน และกดส่ง “Submit”

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Faculty of Pharmacy, Chiang Mai University

STEP 1. ชี้อะไรในการใช้งาน **STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ** FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ...

ชาย หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน

Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน ...

เบอร์โทรศัพท์

เบอร์โทรศัพท์ ...

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

นักศึกษา (Student) ▾

คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

คณะเภสัชศาสตร์ (Faculty of Pharmacy, Chi: ▾

ระดับการศึกษา

ไม่ระบุ (Not spec) ▾

ชั้นปี

ชั้นปี ...

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท(*)

- ข้อร้องเรียน
- ข้อเสนอแนะ
- ติดต่อสอบถาม
- ชมเชย
- แจ้งเบาะแสทุจริต

รายละเอียด(*)

โปรดระบุรายละเอียดแบบย่อ ...

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(*)

- ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบด้วยข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ: ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)

1.

No file chosen



กรุณากรอกตัวเลขยืนยัน 6 หลัก

กรุณากรอกตัวเลขยืนยันอื่น

๔. ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงานผู้ประสานงานระบบ VoC : งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์
หน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือติดต่อด้วยตนเอง : งานบริหารทั่วไป คณะเภสัชศาสตร์
ผู้พิจารณาแก้ไขและดำเนินการ : ผู้บริหารและหัวหน้างาน

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

กำหนดความเร่งด่วนของข้อร้องเรียนเป็น 3, 7 และ 14 วัน และผู้ประสานงานติดตามตาม
ระยะเวลาที่กำหนดเพื่อตอบกลับแก่ผู้ร้องเรียนต่อไป

ภาคผนวก

เรียน หัวหน้างานบริหารทั่วไป

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน รองคณบดีด้านบริหารงานบุคคล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน คณบดีคณะเภสัชศาสตร์

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)