

แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ศิลปะและการออกแบบ

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ผู้รับผิดชอบ
1. รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	เลขานุการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
2. นำส่งข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่าย และนำเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไปภายใน 30 วัน ข้อร้องเรียนเร่งด่วนภายใน 1-2 วัน ข้อเสนอแนะดำเนินการได้ทันที หรือตามเกณฑ์ของหน่วยงานฯ อาคารสถานที่ สัญญาณ WIFI การเรียนการสอน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การละเมิด (ร่างกาย/ จิตใจ) สุขภาพกาย/สุขภาพจิต สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม	ข้อร้องเรียนทั่วไป - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ - หัวหน้าหน่วยอาคารสถานที่ - หัวหน้าหน่วย IT - หัวหน้าหน่วยบริการวิชาการ - หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะฯ - หัวหน้าหน่วยบุคคล ข้อร้องเรียนเร่งด่วน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประชุมคณะกรรมการฯวาระเร่งด่วน ข้อเสนอแนะ กรณีนี้สิด: หัวหน้าหน่วยกิจการนิสิต กรณีบุคคลกร: หัวหน้าหน่วยบุคคล
3. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน - กรณีซับซ้อนเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณา / ไกล่เกลี่ย	แจ้งกลับ/ยุติเรื่อง วิเคราะห์ประเด็น กรณีปัญหาซับซ้อนรุนแรง ไม่เข้าข่ายข้อร้องเรียน เข้าข่ายข้อร้องเรียน ยื่นอุทธรณ์ แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ เข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนพิจารณา/ไกล่เกลี่ย	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
4. หน่วยงานดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการ	หน่วยงานดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการ	หน่วยงาน หรือผู้ที่ถูกร้องเรียน
5. แจ้งคณะกรรมการเพื่อทราบ / พิจารณา / ยุติเรื่อง	แจ้งผู้ร้อง / หน่วยงานเจ้าของเรื่องทราบ แจ้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง ยุติเรื่อง / ดำเนินการต่อ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
6. สรุป และรายงานเสนอผู้บริหาร	แจ้งคณะกรรมการประจำ คณะฯ เพื่อทราบ	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ
7. ติดตามการดำเนินงาน และ รายงานผลการดำเนินงาน	ติดตามความคืบหน้าการดำเนินงาน และสรุปรายงานผลเป็นระยะ (รอบ 1 เดือน/รายไตรมาส/รายปี)	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ