



แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร
ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บทนำ

โดยที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารราชการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีความสอดคล้องกับทิศทางของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.2560-2564) และทำให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังนั้น มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีหน้าที่ ดังนี้

- 1.ให้บริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและใช้บริการข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก
- 2.จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้โดยสะดวก
- 3.วางระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต
- 4.พิจารณา ประสาน ติดตาม เร่งรัด ชี้แจง การตอบข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต
- 5.รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง

ดังนั้น คณะกรรมการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต จึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และประชาคมและสาธารณชนมีความเชื่อมั่นต่อไป

คณะกรรมการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1.วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การรับขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว เหมาะสม ถูกต้อง เป็นธรรม และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขระบบงาน การบริหารจัดการ รวมถึงการป้องกันการทุจริต ทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ มีธรรมาภิบาล และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

1.2 เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 เพื่อเป็นแนวทางในการลดปัญหา ลดความขัดแย้ง และสามารถเจรจาต่อรอง ไกลเกลี้ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง และทำให้เกิดความเข้าใจอันดี

1.4 เพื่อสร้างความตระหนักรู้ และความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากร ต่อแนวทางการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต และสามารถนำปัญหาที่เกิดจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริตที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ไปทบทวน เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

1.5 เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากร ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต ทำให้มีการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถแก้ไขสถานการณ์ และมีประสิทธิผลมากขึ้น

2.ขอบเขต

การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ครอบคลุมถึงขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง ตรวจสอบ วิเคราะห์ จำแนก ประสาน ติดตาม แก้ไขปัญหา รวบรวม รายงานผล และวางแนวทางการป้องกัน

3.คำจำกัดความ

3.1 การบริหารจัดการ หมายถึง การกำหนดกระบวนการการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน และทำให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีประสิทธิภาพ

3.2 ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ของมหาวิทยาลัยฯ อันได้แก่นโยบาย ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรม/โครงการ ภาพกิจกรรม ฯลฯ โดยเผยแพร่ผ่านสื่อที่ช่องทางต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ และสื่อมวลชน

3.3 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนจาก คณาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อมวลชน ประชาชน และผู้รับบริการ ทั้งจากบุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

3.4 ข้อคิดเห็น หมายถึง ความเห็น ความรู้สึกของประชาคมสวนดุสิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณชน ที่มีต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ

3.5 ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องแจ้งให้ทราบ หรือคำแนะนำ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการของมหาวิทยาลัยฯ

3.6 ทุจริต หมายถึง การประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง โกง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ หรือการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

3.7 ผู้ร้องเรียน หมายถึง คณาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อมวลชน ประชาชน และผู้รับบริการ ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การทุจริต / การชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลต่างๆ

3.8 ช่องทางรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต ได้ ประกอบไปด้วย จดหมาย โทรศัพท์ e-mail แคนเตอร์บริการ website (สายตรงอธิการบดี) facebook fanpage และ Line

3.9 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

3.10 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพิจารณา แก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริตในเรื่องนั้นๆ

3.11 ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

4.กลุ่มเป้าหมาย

คณาจารย์ บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า สื่อมวลชน ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยฯ

5.ผู้รับผิดชอบ

5.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ

5.2 คณะทำงานการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต

5.3 กองประชาสัมพันธ์

5.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.นโยบายปฏิบัติ

6.1 จัดตั้งคณะทำงานการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต โดยมีหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องราวข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและการทุจริต รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะทำงานและผู้บริหาร เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบ และเชิงปฏิบัติการต่อไป

6.2 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- ผู้รับเรื่องข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น อธิการบดี
- ร้องเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือร้องเรียนให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ-นามสกุล ลงลายมือชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้มีการบันทึกรายละเอียด การร้องเรียน พร้อมให้ลงลายมือชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์ให้ผู้ดูแลระบบ รวบรวมข้อมูล
- ร้องเรียน ทางสื่อสิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน ให้กองประชาสัมพันธ์ รวบรวมข้อมูลและพิจารณาในชั้นต้น

6.3 หน่วยงานต่างๆ และบุคลากรทุกคน ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต นำนโยบาย เรื่อง “การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต” ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ

หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากทุกช่องทาง

- ในกรณีทั่วไปให้ดำเนินการแก้ปัญหาทันที เพื่อลดระดับการร้องเรียนและการฟ้องร้อง เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้สึกดีขึ้น
- กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ
- กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีเหตุการณ์ไม่พึงพอใจ หรือเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ การทุจริต เป็นต้น ให้ผู้ที่ประสบเหตุร้องเรียนในหน่วยงานนั้น ประสานไปยังกองประชาสัมพันธ์ และคณะทำงานการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต เพื่อดำเนินการต่อไป

7. เกณฑ์ชี้วัด

7.1 จำนวนข้อร้องเรียนลดลง / ไม่มีข้อร้องเรียน

7.2 จำนวนข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง 100%

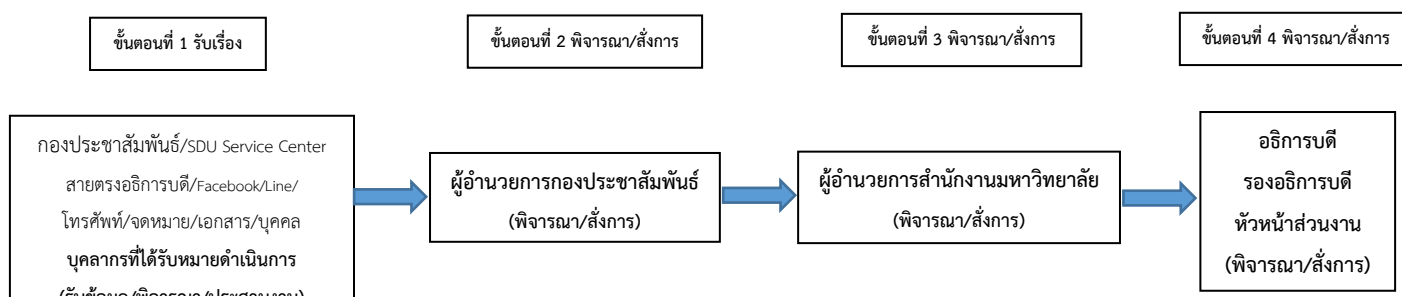
ระดับของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต สามารถ
จำแนกความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อมูลข่าวสารทั่วไป	มีผู้สอบถามข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยในเรื่องทั่วไป เช่น ข่าวการจัดกิจกรรม/โครงการ อบรม สัมมนา การศึกษาต่อ ประกาศต่างๆ	1 ชั่วโมง	กอง ประชาสัมพันธ์ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	
2	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ เสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย ในการให้บริการ	1 วัน	กอง ประชาสัมพันธ์ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	
3	ข้อร้องเรียนระดับน้อย	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และ สามารถแก้ไขโดยหน่วยงาน เดียว	1 วัน	กอง ประชาสัมพันธ์ และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	
4	ข้อร้องเรียนระดับสูง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีม เจรจาไกล่เกลี่ยและอำนาจ ของ คณะกรรมการบริหารจัดการ ข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และ การทุจริต - เรื่องที่สร้างความเสียหาย ต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ ของมหาวิทยาลัยฯ	- การร้องเรียนคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนพฤติกรรมของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนถึงความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อ จัดจ้าง - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E- mail, Web site, Line และ กระทู้ ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมเจรจา ไกล่เกลี่ย - คณะทำงาน การบริหาร จัดการข้อมูล ข่าวสารและ ข้อร้องเรียน
5	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน และหน่วยงาน ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือมีการ ฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการ ของหน่วยงาน การร้องเรียนพฤติกรรมและ ความผิดวินัยร้ายแรงของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมเจรจา ไกล่เกลี่ย - คณะทำงาน การบริหาร จัดการข้อมูล ข่าวสารและ ข้อร้องเรียน

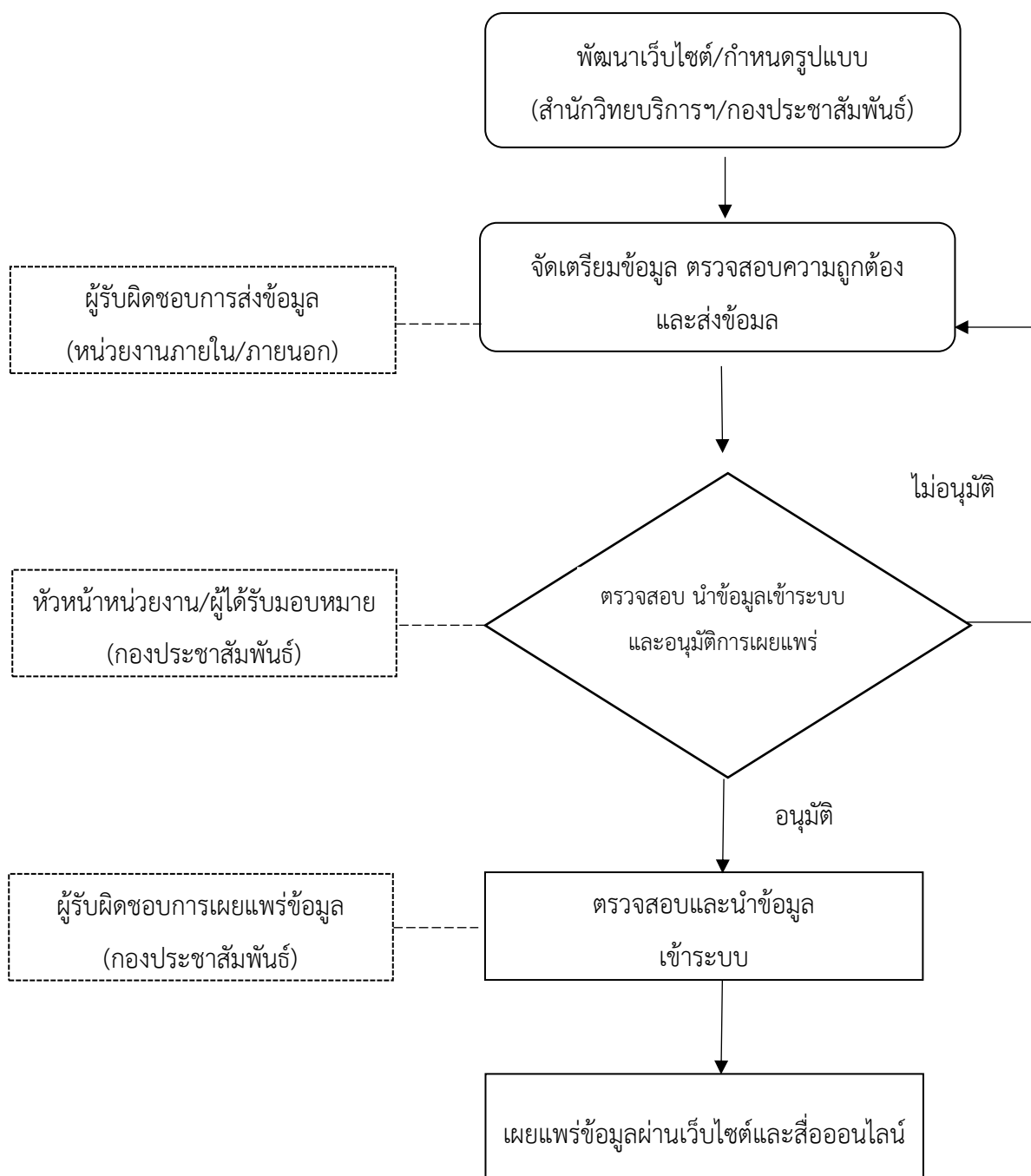
การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการทุจริต

ประเภท	ระดับผลกระทบ			สถานะของผู้แจ้ง		ความเกี่ยวข้องกับองค์กร		การดำเนินการของคณะทำงาน			
	ไม่มี/น้อย	ปานกลาง	มาก	ส่วนบุคคล	หน่วยงาน	บุคคล	หน่วยงาน	ให้ผู้ติดต่อดำเนินการเอง	คณะทำงานดำเนินการให้	ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นำเสนอผู้บริหาร
ข้อมูลทั่วไป											
-สมัครเรียน											
-ข้อมูลทั่วไป (โทรศัพท์/บุคคล)											
-ข้อมูลส่วนบุคคล (บัตรเครดิตร/สถานภาพบุคคล)											
-บริการข้อมูลด้านวิชาการ (การสมัครเรียน/การอบรม/สัมมนา)											
ข้อร้องเรียน											
-การบริหารงาน/การทำงาน											
-กระบวนการ/ระบบ											
-พฤติกรรมส่วนบุคคล											
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ											
-ชมเชย											
-ติชม											
-เสนอข้อแนะนำ											
การทุจริต											
-พฤติกรรม											
-การจัดซื้อจัดจ้าง											

ขั้นตอน/ลำดับ การดำเนินงาน



กระบวนการการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ
(ผ่านเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์)



ขั้นตอนการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับผิดชอบการรับ-ส่งข้อมูล เป็นบุคลากรที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานของแต่ละหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดเตรียม และตรวจสอบข้อมูลให้มีความถูกต้อง และส่งข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนที่ 2 หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูล ก่อนที่จะเผยแพร่ หากถูกต้องครบถ้วนและเหมาะสม (อนุมัติ) สามารถนำข้อมูลไปเผยแพร่ตามสื่อที่ต้องการ หรือหากข้อมูลไม่ถูกต้อง (ไม่อนุมัติ) แจ้งไปยังหน่วยงานที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขข้อมูลข่าวสารให้มีความถูกต้องและเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับผิดชอบการเผยแพร่ข้อมูล ดำเนินการนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบ/พิจารณาแล้ว เผยแพร่ตามสื่อที่ผู้ส่งต้องการเผยแพร่ หรือตามที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลเห็นว่าเหมาะสมและเห็นว่าเป็นประโยชน์ก็สามารถเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ได้ โดยใช้รหัสของบุคลากรที่ได้รับมอบสิทธิ์ในการนำข้อมูลเข้าระบบเพื่อเผยแพร่ต่อไป

ข้อปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

1. การส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ ก่อนที่จะส่งมาเผยแพร่ควรผ่านการพิจารณา/ตรวจสอบจากหัวหน้าหน่วยงานก่อน

2. หากได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานในการส่งข้อมูลข่าวสารที่จะเผยแพร่ ให้ดำเนินการส่งตามรูปแบบของวิธีการส่งข้อมูลที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเหมาะสมในการนำข้อมูลไปเผยแพร่

3. การดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารไปเผยแพร่นั้น ควรคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสมทั้งคำอธิบาย คำบรรยาย เนื้อหา และรูปภาพ และจะต้องไม่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือหากจำเป็นต้องนำข้อมูลข่าวสารหรือภาพของบุคคลอื่นมาใช้ต้องระบุแหล่งที่มาของข้อมูลอ้างอิงประกอบรายละเอียด

4. การดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารไปเผยแพร่นั้น ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายและลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงาน

มาตรการในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เป็นประโยชน์ต่ออาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก จึงกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ ดังนี้

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

1.1 กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล พิจารณา กลั่นกรอง ตรวจสอบ และจัดลำดับข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ก่อนเผยแพร่ข้อมูลสู่สาธารณะ โดยเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (www.dusit.ac.th) และสื่อสังคมออนไลน์

1.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่วางระบบ ควบคุมดูแลและปรับปรุงระบบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะในรูปแบบของฐานข้อมูล เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (www.dusit.ac.th) และสื่อสังคมออนไลน์

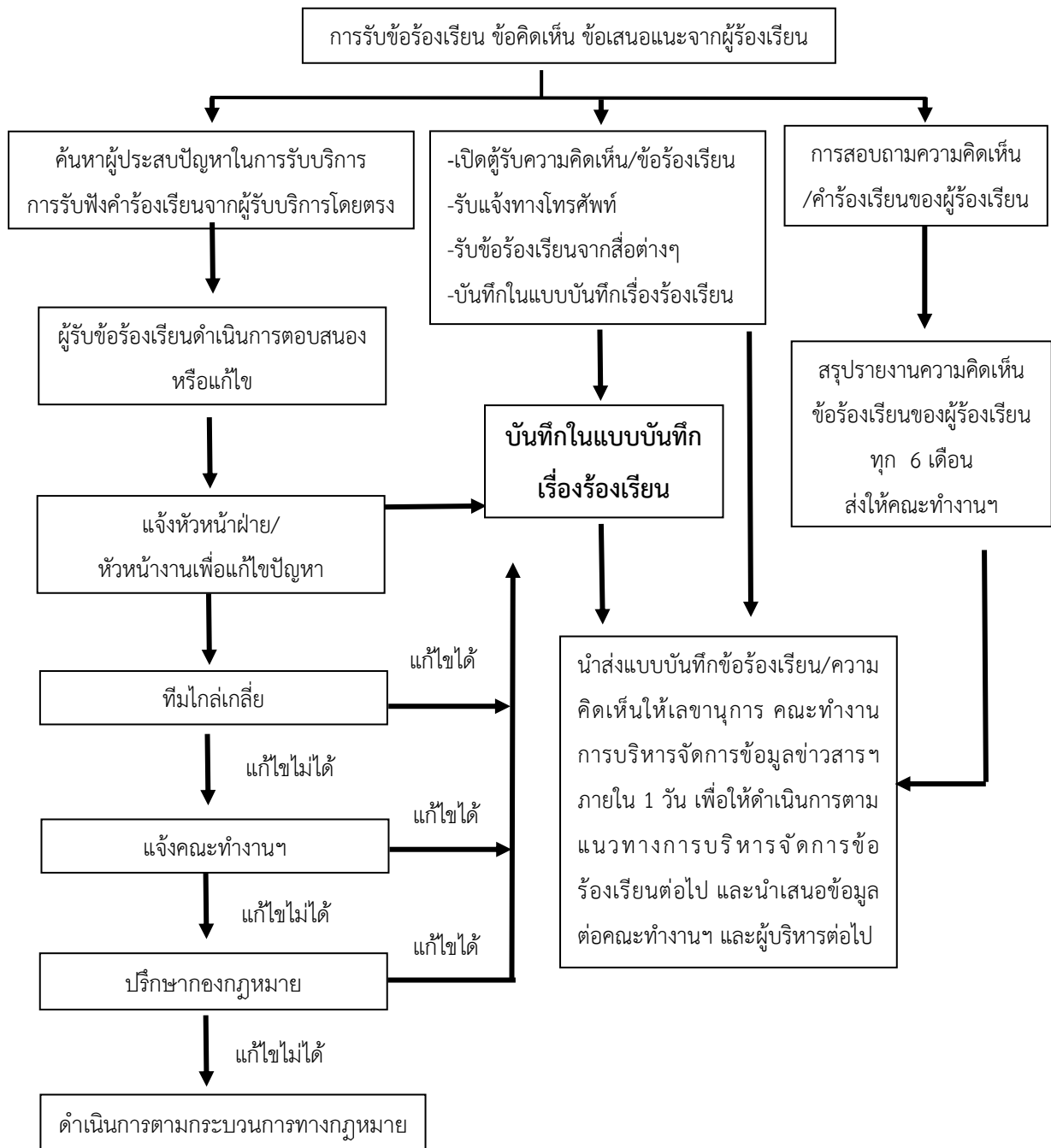
1.3 คณะ/โรงเรียน/สถาบัน/สำนัก/ศูนย์ และหน่วยงานอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ มีหน้าที่สนับสนุนและให้ข้อมูลข่าวสารแก่กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานมหาวิทยาลัย สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (www.dusit.ac.th) และสื่อสังคมออนไลน์

2. การกำกับติดตามการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

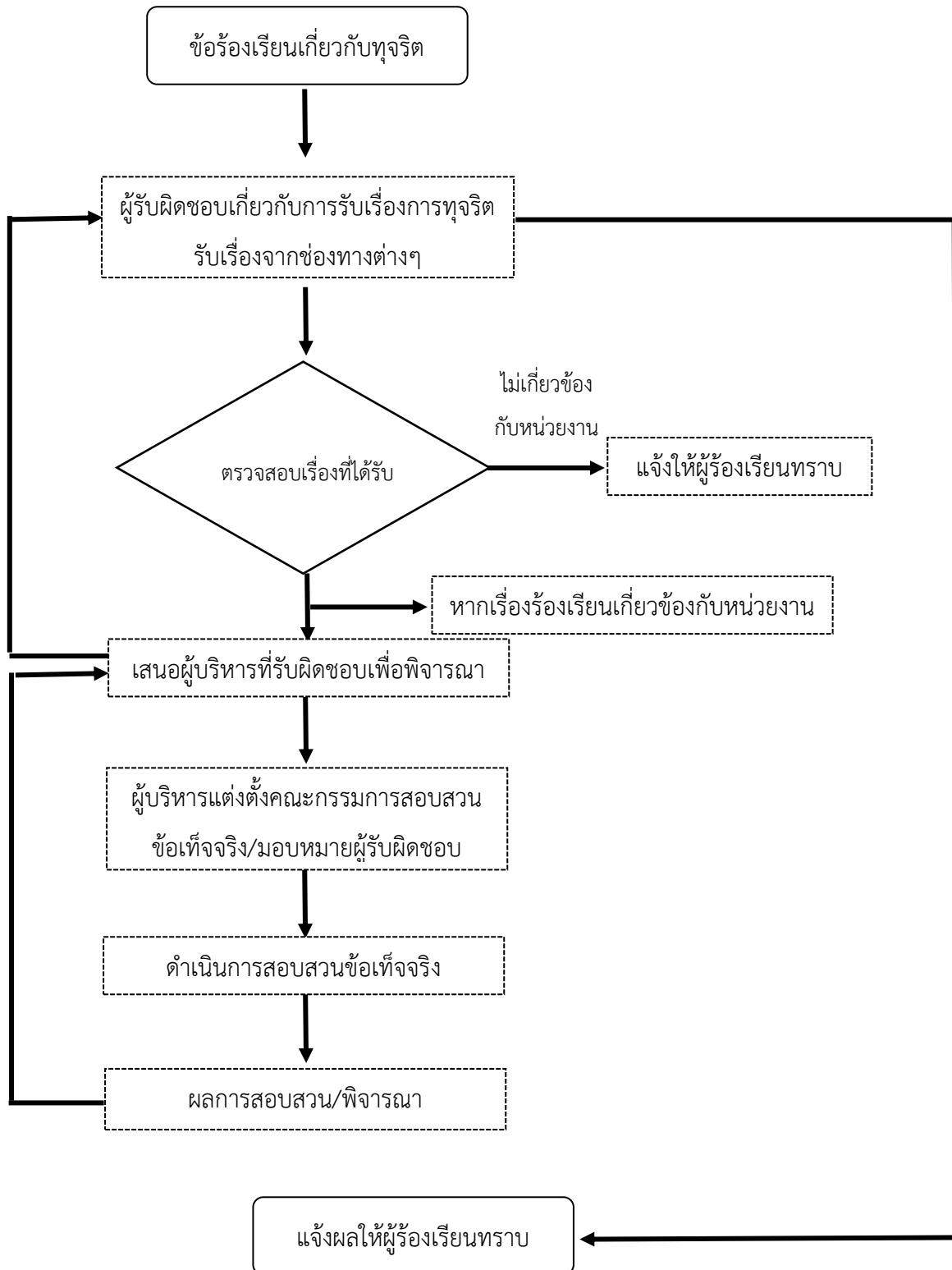
2.1 ให้รองอธิการบดีตามสายงาน กำกับ ติดตาม ดูแล หน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะตามข้อ ๑-๓ โดยกำกับ ติดตาม ดูแลการดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการ หากพบปัญหาและอุปสรรค

2.2 ให้มีการประเมินการรับรู้ข่าวสาร และจัดทำสถิติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการต่อข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ



กระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการทุจริต



ขั้นตอนการดำเนินการการร้องเรียนเรื่องทุจริต

ขั้นตอนที่ 1 หน่วยงานแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักในการรับ-ส่ง และพิจารณาเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริต

ขั้นตอนที่ 2 ผู้รับผิดชอบพิจารณา เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ หากไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ให้แจ้งกลับไป ยังผู้ร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ให้ส่งเรื่องต่อไปยังหัวหน้าหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 3 หัวหน้าหน่วยงานส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตเสนอผู้บริหารในสายงานกำกับดูแล เพื่อพิจารณา และแต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง และมอบหมายผู้รับผิดชอบต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 กรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงจากนั้นส่งผลการสอบสวน ไปยังผู้บริหาร จากนั้นผู้บริหารพิจารณา และส่งเรื่องไปยังผู้รับผิดชอบในการรับ-ส่ง

ขั้นตอนที่ 5 ผู้รับผิดชอบในการรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริต ส่งรายงานผลการสอบสวน ข้อเท็จจริงไปยังผู้ร้องเรียน และหากบุคคลากรในหน่วยงานมีความผิดเกี่ยวกับการทุจริตจริงให้ดำเนินการตาม ระเบียบมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป