

แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของสถาบันพระบรมราชชนก

คำนำ

สถาบันพระบรมราชชนกเป็นหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ตามบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา เฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและ เป็นส่วนราชการอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใสการดำเนินงานหน่วยงานให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สถาบันพระบรมราชชนก ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อเป็นทิศทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการให้ความเชื่อมั่นว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

กองกฎหมาย
สถาบันพระบรมราชชนก
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๓.๑ ชื่อเรื่องเรียน	๑
๓.๒ ข้อเสนอแนะ	๑
๓.๓ การทุจริต	๑
๓.๔ ผู้ร้องเรียน	๒
๓.๕ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	๒
๔. การบันทึกข้อร้องเรียน	๒
๕. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๒-๓
๖. ภาคผนวก	

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนกรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา

๑.๒ เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๑.๓ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๔ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของของสถาบันพระบรมราชชนก การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายในสถาบันพระบรมราชชนกที่ไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและต้องการแจ้งขอให้มีการตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการบริการหรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของสถาบันพระบรมราชชนก

๓.๓ การทุจริต หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่นและองค์กร การทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะ เช่น การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการให้ หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฟอกเงิน การยักยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

๓.๔ ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคลากรภายในสถาบันพระบรมราชชนก ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับสถาบันพระบรมราชชนก ผ่านช่องทางต่างๆ

๓.๕ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๔ ช่องทางหลัก คือ ๑) ทางโทรศัพท์ ๒) มาด้วยตนเอง ๓) จดหมาย ๔) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเพื่อรายงานให้อธิการบดีทราบในเรื่องการร้องเรียนดังกล่าว และแจ้งผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง และแนวทางป้องกัน

๕. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนจะเสนอต่ออธิการบดี^๑ หรือผ่านหน่วยงานภายนอกทราบโดยเร็ว^๒ เพื่อให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง^๓ โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในกรณีพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง จึงจะยุติเรื่อง^๔ และในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐานและข้อเท็จจริงเพียงพอและพบว่าเข้าข่ายมีความผิด

^๑ มาตรา ๙๐ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่า

“เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัยให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้โดยเร็วด้วยความยุติธรรมและโดยปราศจากอคติ

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตให้ถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย

อำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ตามหมวดนี้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ จะมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาระดับต่ำลงไปปฏิบัติแทนตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนดก็ได้”

^๒ มาตรา ๙๕ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่า

“หลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.

ในกรณีที่เห็นความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนดในกฎ ก.พ. จะดำเนินการทางวินัยโดยไม่ต้องสอบสวนก็ได้”

^๓ มาตรา ๙๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่า

“เมื่อได้รับรายงานตามมาตรา ๙๐ หรือความดังกล่าวปรากฏต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ รับผิดชอบหรือสั่งให้ดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่องได้

ในกรณีที่เห็นว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัยโดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว ให้ดำเนินการต่อไปตามมาตรา ๙๒ หรือมาตรา ๙๓ แล้วแต่กรณี”

โปรดดู กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖ ข้อ ๓๘ ประกอบมาตรา ๑๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

^๔ มาตรา ๙๒ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่า

จะต้องดำเนินการทางวินัยจะเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยแล้วแต่กรณี^๕ ในกรณีไม่ตั้งคณะกรรมการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ ต้องไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง^๖ หรือกรณีตั้งคณะกรรมการดังกล่าว คณะกรรมการจะต้องทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนออธิการบดี ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง^๗ พ้นจากนี้แล้วอธิการบดีพิจารณาสั่งการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานภายนอกทราบตามแนวทางที่กำหนดต่อไป

“ในกรณีที่ผลการสืบสวนหรือพิจารณาตามมาตรา ๔๑ ปรากฏว่ากรณีมีมูลถ้าความผิดนั้นมิใช่เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง และได้แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ พร้อมทั้งรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหาแล้วผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ เห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งลงโทษตามควรแก่กรณีโดยไม่ต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้

ในกรณีตามวรรคหนึ่ง ถ้าผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ เห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวสั่งยุติเรื่อง”

^๕ มาตรา ๔๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่า

“ในกรณีที่ผลการสืบสวนหรือพิจารณาตามมาตรา ๔๑ ปรากฏว่ากรณีมีมูลอันเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนในการสอบสวนต้องแจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ พร้อมทั้งรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา เมื่อคณะกรรมการสอบสวนดำเนินการเสร็จ ให้รายงานผลการสอบสวนและความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗

ถ้าผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ เห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งยุติเรื่อง แต่ถ้าเห็นว่าผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้ดำเนินการต่อไปตามมาตรา ๔๖ หรือมาตรา ๔๗ แล้วแต่กรณี”

^๖ ข้อ ๙ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖

^๗ ข้อ ๑๓ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๕๖

ภาคผนวก

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนก

ร้องเรียนผ่านช่องทาง ทางโทรศัพท์, มาด้วยตนเอง, จดหมาย, อีเมล

เจ้าหน้าที่กองกลางและประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียน และ
ส่งข้อมูลให้กองกฎหมายทราบ (ประทับตราลับ แล้วแต่กรณี)
ภายในระยะเวลา ๑ วัน

กองกฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ใช้ระยะเวลาประมาณ ๗ - ๑๐

ไม่มีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้

สรุปรายงานเสนออธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก
ทราบ และสั่งการ

ยุติเรื่อง

ไม่ยุติเรื่อง

ใช้ระยะเวลาประมาณ ๗ - ๓๐ วัน

มีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้/แจ้งผู้ถูกร้องเรียนชี้แจง
ข้อเท็จจริง

เสนออธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนกแต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลให้
อธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนกทราบและสั่ง

ไม่มีความผิด

ยุติเรื่อง

มีความผิด

แต่งตั้งคณะกรรมการ
สอบสวนวินัย

*ระยะเวลาขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายและจำนวนปริมาณเอกสาร