



โรงพยาบาลกุมภวาปี
KUMPHAWAPI HOSPITAL

คู่มือปฏิบัติงาน
คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติมาตรฐาน (SOP) ในการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลกุมภวาปีให้เป็นระบบเดียวกัน โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐานภาครัฐ ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การรับเรื่อง การจำแนกความรุนแรง การประสานแก้ไข ไปจนถึงการติดตามแจ้งผลกลับอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนป้องกันปัญหาในอนาคต พร้อมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ	หน้า ๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	หน้า ๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	หน้า ๑
๑.๓ ขอบเขต	หน้า ๒
๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๒
๒. การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	หน้า ๓
<hr/>	
บทที่ ๒ ความหมายเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ...	หน้า ๕
๒.๑ คำจำกัดความ	หน้า ๕
๒.๒ ช่องทางร้องเรียน	หน้า ๕
<hr/>	
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ...	หน้า ๖
๓.๑ แผนผังกระบวนการ	หน้า ๖
๓.๒ คำอธิบายแผนผังกระบวนการ	หน้า ๗ - ๙
<hr/>	
บทที่ ๔ กระบวนการจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ...	หน้า ๑๐
๔.๑ การจัดทำฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	หน้า ๑๐
๔.๒ การวางแผนทางป้องกัน	หน้า ๑๐
<hr/>	
บทที่ ๕ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	หน้า ๑๐ - ๑๑
<hr/>	
ภาคผนวก	หน้า ๑๒ - ๑๔

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ด้วยโรงพยาบาลกุมภวาปีมีภารกิจหลักในการรักษาพยาบาล จึงต้องมีการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อสนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งในระหว่างการบริหารงานดังกล่าวอาจเกิดการทุจริตขึ้นได้ ดังนั้น โรงพยาบาลจึงได้ขั้นตอนของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบแยกออกต่างหากจากขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ถือปฏิบัติในทางลับสอดคล้องหนังสือ ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
๒. เพื่อแสดงขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ
๓. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลกุมภวาปีมีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกุมภวาปี

๑. การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๑.๑ การรับเรื่องและบันทึกเรื่องร้องเรียน
 - ๑.๒ การส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน การสืบสวน และการรายงาน
 - ๑.๓ การแจ้งผู้ร้องเรียน
 - ๑.๔ กรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ความผิดทางวินัย
 - ๑.๕ สิ่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน หรือผู้ให้ข้อมูล
 - ๑.๖ การรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนกรณีการสืบสวนเป็นการละเมิด
๒. การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ๒.๑ การจัดทำฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
 - ๒.๒ การวางแนวทางป้องกัน

บทที่ ๒

ความหมายเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ คำจำกัดความ

การทุจริต (Corruption) หมายถึง การใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว เพื่อน คนรู้จัก หรือประโยชน์อื่นใดอันมิควรได้ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์กลางของโรงพยาบาลในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชื่นชม การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

ผู้ร้อง หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ หรือได้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

๒.๒ ช่องทางร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ห้องงานกฎหมาย ชั้น ๔ อาคาร ๓ โรงพยาบาลกุมภวาปี
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๓๓ ๔๔๐๐ ต่อ ๓๔๐๒
๓. Website <https://kumpawapihospital.go.th/>
๔. Facebook https://www.facebook.com/kumhosp/?locale=th_TH
๕. E-mail saraban-kumpawa๒@moph.go.th
๖. ไปรษณีย์ ส่ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/งานกฎหมาย โรงพยาบาลกุมภวาปี ๙๗ ม.๗ ถ.จิตรประสงค์ ต.กุมภวาปี อ.กุมภวาปี จ.อุดรธานี ๔๑๑๑๐
๗. ผู้แสดงความคิดเห็น

อาคาร ๑	ชั้น ๑	โถง OPD หน้าห้องการเงิน หน้าห้องคลอด
	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าห้องผ่าตัด
อาคาร ๒	ชั้น ๑	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๒	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๓	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๔	หน้าลิฟต์
	ชั้น ๕	หน้าลิฟต์
อาคาร ๓	ชั้น ๑	หน้าห้องตรวจสอบสิทธิ หน้าห้องบัตร
อาคาร ๔	ชั้น ๔	ทางเดินหน้า IPD เด็ก
ตึก CT Scan	ชั้น ๑	หน้าห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

บทที่ ๓

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ แผนผังกระบวนการ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
ผู้บังคับบัญชา (เจ้าหน้าที่รับเรื่อง)	๑.รับเรื่อง	๑.ถือปฏิบัติเป็นความลับ ๒.กรณีบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปราบกฏขัด แจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน เท่านั้น	๑ ชม.
ผู้บังคับบัญชา (เจ้าหน้าที่ศูนย์)	๒.ส่งสำเนา	๑.ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้อง	๑ นาที
ผู้บังคับบัญชาของ ผู้ถูกกล่าวหา	๒.๑ การสืบสวน และ รายงาน	๑.ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำ การสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริง เพียงใด ๒.รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราว ทราบ	๗ วันทำการ
ผู้บังคับบัญชา (เจ้าหน้าที่ศูนย์)	๓.แจ้งผู้ร้องเรียน	๓.๑ ให้แจ้งในทางลับ ๓.๒ หลังจากที่ได้รับเรื่อง ๓.๓ แจ้งภายหลังการสืบสวนในเวลาอัน สมควร	๑ ชม.
ผู้บังคับบัญชา (งานกฎหมาย)	๔. กรณีความผิดทาง กฎหมายบ้านเมือง/ ความผิดทางวินัย	๔.๑ กรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ๔.๒ กรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการ สอบสวน หรือ ตั้งกรรมการสอบสวน	๗ วันทำการ
ผู้บังคับบัญชา	๕.สั่งการที่สมควร เพื่อคุ้มครอง	๕.๑ เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม	๑ ชม.
ผู้บังคับบัญชา	๖.กรณีการ สืบสวนเป็น ละเมิด	๖.ละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษ/ บุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าว เกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ หน่วยงาน ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ใน พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของ เจ้าหน้าที่	๗ วันทำการ
รวม			๒๑ วัน ๔ ชม.

๓.๒ คำอธิบายแผนผังกระบวนการ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่อง

การร้องเรียนต้องทำในนามตนเอง กรณีร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบหนังสือมอบอำนาจด้วย

ผู้ร้องเรียนต้องลงชื่อพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และระบุช่องทางการติดต่อกลับให้ชัดเจน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บรักษา ชื่อ-สกุล ข้อมูลผู้ร้องเรียน ไว้เป็นความลับ ห้ามมิให้ผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ไม่เกี่ยวข้องทราบเด็ดขาด

หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปราบกฏขัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑. กรณีผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง (ช่องทางที่ ๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลทั่วไปโดยให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลในแบบคำร้องเรียน ระบุ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒) ระบุรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งระบุความประสงค์ของผู้ร้อง และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนของผู้ร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒. กรณีรับเรื่องร้องเรียน ทางโทรศัพท์ Website, Facebook, E-mail (ช่องทางที่ ๒ - ๕) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในแบบคำร้องเรียน ดังนี้

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้

๒) สอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญ

- ปัญหา?

- สาเหตุ?

- ใคร ชื่ออะไร? หากไม่ทราบชื่อ ให้สอบถามลักษณะทั่วไปเพื่อให้สามารถระบุตัวได้

- ทำอะไร?

- ที่ไหน?

- เมื่อใด?

- อย่างไร?

- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร?

๓) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมแนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๔) แจ้งให้ผู้ร้องจัดส่งเอกสารที่จำเป็นในการ ประกอบเรื่องร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน ภาพถ่าย เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มายัง Line, E-mail, Facebook, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือผ่านหน่วยงานอื่น (ช่องทางที่ ๖) ให้เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ พร้อมเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อมอบหมายศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๔. กรณีร้องเรียน ทางตู้แสดงความคิดเห็น (ช่องทางที่ ๗) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเปิดตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อรวบรวมข้อมูลไว้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้ตรวจสอบเอกสารโดยพิจารณาตามลำดับดังนี้

๑.๑ เป็นเรื่องที่สามารถรับไว้ดำเนินการได้

๑) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้

๒) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) ต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

๔) ต้องไม่เป็นคำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

หากพบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้ดำเนินการได้ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุไว้ในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๑.๒ เนื้อหาเรื่องร้องเรียน

กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ อ่านแล้วไม่เข้าใจ

๑) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการโทรติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและบันทึกลงในแบบคำร้องเรียนให้ครบถ้วน

๒) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้แต่ติดต่อไม่ได้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ดำเนินการบันทึกวันที่-เวลาที่ติดต่อ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๓) ผู้ร้องไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกเหตุที่ไม่สามารถติดต่อได้ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๑.๓ เอกสารผู้ร้องเรียน

กรณีผู้ร้องไม่ได้แนบเอกสารสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๑) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ติดต่อแจ้งให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมมายังไลน์, E-mail, Facebook, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ภายในเวลาที่กำหนด หากผู้ร้องไม่ส่งเอกสารเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเหตุไว้ในแบบคำร้องเรียน

๒) ผู้ร้องให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้แต่ติดต่อไม่ได้ ให้บันทึกวันที่-เวลาที่ติดต่อ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

๓) ผู้ร้องไม่ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้ ให้บันทึกเหตุที่ไม่สามารถติดต่อได้ ลงในแบบคำร้องเรียนให้ชัดเจน

ขั้นตอนที่ ๒ ส่งสำเนา การสืบสวน และรายงาน

ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่

- กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้สรุปรายงาน

- กรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

เมื่อแล้วเสร็จรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

ขั้นตอนที่ ๓ แจ้งผู้ร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ

- หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ภายหลังจากการสืบสวนในเวลาอันสมควร

ขั้นตอนที่ ๔ กรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง/ความผิดทางวินัย

- ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา
- ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือ ตั้งกรรมการ

สอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

ขั้นตอนที่ ๕ ส่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครอง

ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจส่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจาก การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ตามหนังสือ ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

ขั้นตอนที่ ๖ กรณีการสืบสวนเป็นละเมิด

ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หาก เจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

การติดตามเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะติดตามเป็นหนังสือ พร้อมกำหนดระยะเวลาติดตามเร่งรัด

การติดตามครั้งที่ ๑ กำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน ๗ วัน

การติดตามครั้งที่ ๒ กำหนดระยะเวลาดำเนินการภายใน ๕ วัน

และหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ตอบสนองภายในกำหนดระยะเวลาติดตามเร่งรัด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำบันทึกรายงานผู้อำนวยการรับทราบและสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ ๔

กระบวนการจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ การจัดทำฐานข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งข้อเสนอวิเคราะห์ความเสี่ยงและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงการทุจริต จัดทำสรุปผลการดำเนินการ เสนอผู้บริหารปีละ ๒ รอบ

รอบ ๖ เดือน (ต.ค.-มี.ค.)

รอบ ๑๒ เดือน (เม.ย.-ก.ย.)

๔.๒ การวางแนวทางการป้องกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะเสนอรายงานตามข้อ ๔.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงการทุจริต ๙ ขั้นตอน เพื่อนำสู่การวางมาตรการป้องกันการทุจริต

บทที่ ๕

ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

มาตรา ๓ ในกรณีที่มีกฎหมายว่าด้วยการใดบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในลักษณะใด กิจการใด หรือหน่วยงานใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้น เว้นแต่

(๑) บทบัญญัติเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้เป็นการเพิ่มเติม ไม่ว่าจะซ้ำกับบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยการนั้นหรือไม่ก็ตาม

(๒) บทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน บทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และบทบัญญัติเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งบทกำหนดโทษที่เกี่ยวข้อง ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(ก) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการร้องเรียน

(ข) ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการนั้นมีบทบัญญัติที่ให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายดังกล่าวออกคำสั่งเพื่อคุ้มครองเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล แต่ไม่เพียงพอเท่ากับอำนาจของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้และเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวร้องขอต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลผู้เสียหายยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญตามพระราชบัญญัตินี้ แล้วแต่กรณี

หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามหนังสือ ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็น ความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อม ปราบกฏขัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา- ถ้าปรากฏว่า มีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือ ตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคล ที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจาก การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หาก เจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาท เลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตราการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ ตามหนังสือ ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

๑. ให้ถือว่า การให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้การคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีลูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นนายแก่ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔. ผู้บังคับบัญชาอาจต้องพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำความผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง

๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๗. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรานี้ และองค์การกลางบริหารบุคคลสำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสมตามควรแก่กรณีต่อไป

ภาคผนวก

ช่องทางการร้องเรียน

() ด้วยตัวเอง () โทรศัพท์ () ตู้แสดงความคิดเห็น

() Website () Facebook () Line () E-mail

() ไปรษณีย์ () อื่นๆ

แบบคำร้องเรียน

เขียนที่

วันที่.....

ชื่อผู้ร้องเรียน..... อายุ..... ปี

หมายเลขโทรศัพท์..... ที่อยู่

ร้องเรียนวันที่..... เดือน

พ.ศ. เวลา

ประเด็นร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หน่วยงานที่ร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (ระบุข้อมูลเหตุการณ์ให้ครบถ้วนและพยานหลักฐานประกอบ)

ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้าพเจ้าทราบแล้ว

หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

หมายเหตุ รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเขียนไม่พอให้เขียนต่อด้านหลังหรือต่อแผ่นใหม่

หลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้อง

๒.หลักฐานประกอบ (หากมี)

๓.แนบภาพถ่ายหน้าจอประเด็นร้องเรียนหรือเอกสาร

อื่นๆ ที่ใช้แนบประกอบคำร้อง (กรณีร้องเรียนผ่าน
สื่อออนไลน์)

ลงชื่อผู้ร้องเรียน

ลงชื่อผู้รับเรื่อง

วัน..... เดือน

พ.ศ.เวลา..... น.

ลงชื่อผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

