

คู่มือแนวทาง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการจัดทำคู่มือการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รับข้อร้องเรียน ประสาน เร่งรัด และติดตามเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ส่งเสริมด้านคุณธรรมและคัมครองจริยธรรมคัมครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน และสืบสวนข้อเท็จจริง การฝ่าฝืนจริยธรรมฯ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของเจ้าหน้าที่ และเป็นแนวทางสำหรับประชาชนในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและ ประชาชน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมการปกครอง มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และแก้ไขปัญหาความเดือนแก่ประชาชนต่อไป

สสม.ขอนแก่น

ตุลาคม 2564

1. บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดเป้าหมายให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2563 – 2565) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประเทศไทยใสสะอาด ไทยทั้งชาติต้านทุจริต (Zero Tolerance & Clean Thailand)” ประเทศไทยในระยะ 5 ปีข้างหน้า จะมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีมาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรมเป็นสังคมใหม่ที่ประชาชนไม่เพิกเฉยต่อการทุจริตทุกรูปแบบ โดยได้รับความร่วมมือจากฝ่ายการเมือง หน่วยงานของรัฐ ตลอดจนประชาชน ในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ของชาติและประชาชน เพื่อให้ประเทศไทย มีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิในด้านความโปร่งใสทัดเทียมนานาชาติ อารยประเทศ และได้ตั้งเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ให้ประเทศไทยได้รับการประเมินดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index: CPI) อยู่ในอันดับ 1 ใน 54 และ/หรือได้คะแนนไม่ต่ำกว่า 50 คะแนน (ปีพ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีค่าคะแนน 36 คะแนน อยู่ในลำดับที่ 101 จากประเทศที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด 180 ประเทศ)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณี que หน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย ดังนี้

ข้อ 1 ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความเสียหาย และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่ เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไป แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตาม มาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 16/2558 เรื่อง มาตรการแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 68/2559 เรื่องมาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 แล้วแต่กรณี

ข้อ 2 ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชนและมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิมและห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา 3 ปีนับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ 3 การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ 1 วรรคสองด้วย

ข้อ 4 ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีเจตนาให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ 5 ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เพื่อเป็นแนวทางบุคคลภายนอกในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการปกครอง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่มีหน้าที่กำกับดูแล ตรวจสอบ ความโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ (ฮั้ว) กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชิญ เรียกหรือรับผลประโยชน์ (รีดไถ) การช่วยเหลือผู้กระทำความผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

2) ละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายปกครอง และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

3) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

4) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่

4. สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

1) ชื่อ ที่อยู่ ช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เช่น หมายเลขโทรศัพท์ E-mail เป็นต้น

2) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้อง

3) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ตามข้อ 2.1

4) ระบุวัน เดือน ปี และสถานที่เกิดเหตุร้องเรียน

5) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับ เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

5. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแส

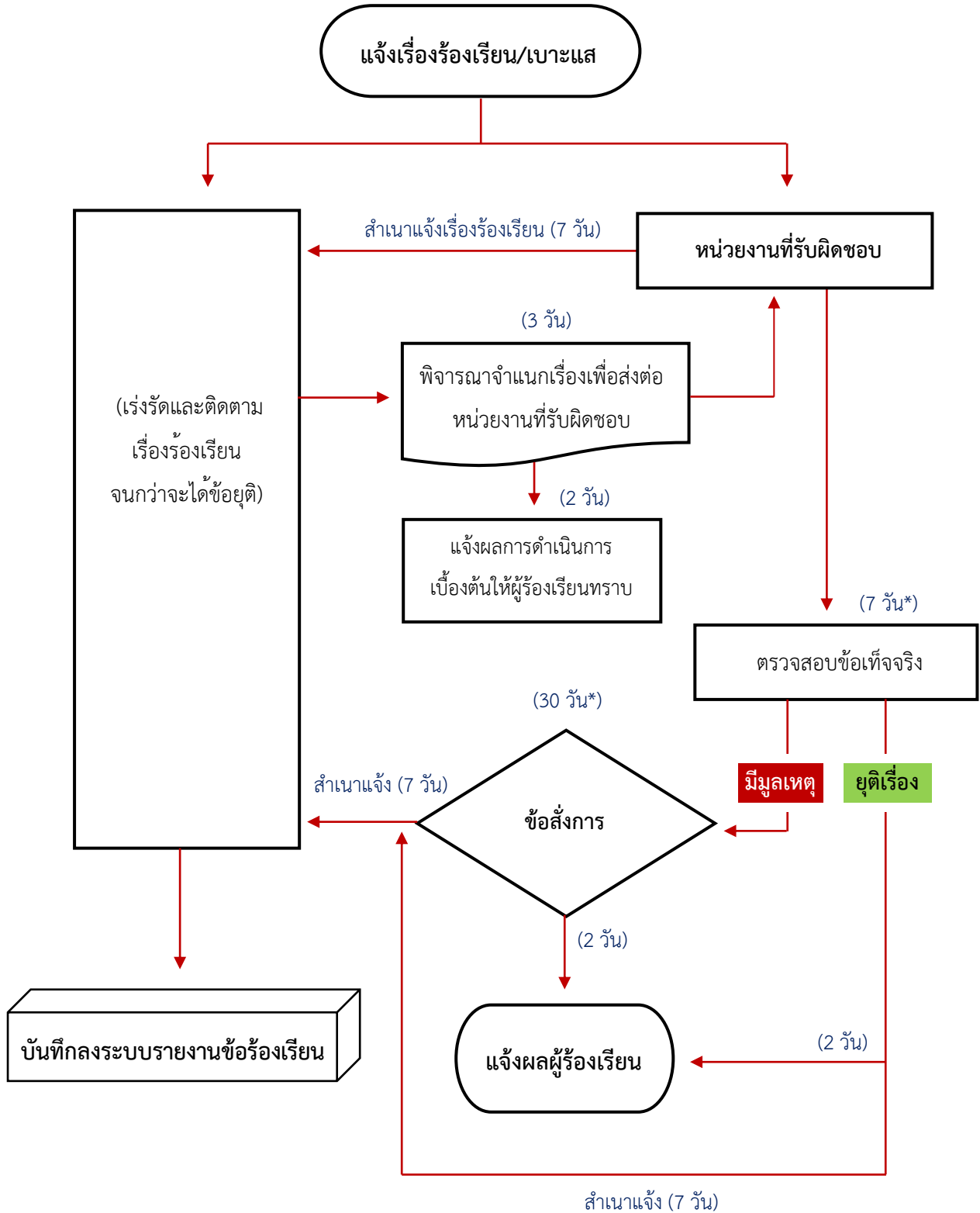
ศูนย์ฯ มีหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการในสังกัด กรมสนับสนุนบริการสุขภาพรับข้อร้องเรียนประสานเร่งรัดและติดตามเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการปกครองและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบสามารถดำเนินการได้ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- 1) โทรศัพท์ : 0 4322 4605 /โทรสาร : 0 4322 1679
- 2) ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทางออนไลน์ (Online) :
 - (1) เว็บไซต์ สสม.ขอนแก่น : <http://nephc.hss.moph.go.th:8089/nephc>
 - (2) FACEBOOK : <https://www.facebook.com/esanphc>
 - (3) E-mail : saraban-nephc@hss.mail.go.th
- 3) ติดต่อด้วยตนเอง:
89 ถนนอนามัย ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

กลไก/ขั้นตอนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

1. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสแล้วให้พิจารณาจำแนกเรื่องหากเป็นเรื่องที่หน่วยงานมิได้รับผิดชอบอยู่ให้ส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับร้องเรียน และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ แล้วแต่กรณี
2. กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังตรงจากผู้ร้องเรียน ให้ทางศูนย์ฯ สอบถามระยะเวลาการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบพร้อมแจ้งให้ผู้แจ้งทราบเบื้องต้น
3. ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องที่ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสหรือเงื่อนไขตามระยะเวลาทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ชี้แจงข้อสั่งการหรือข้อยุติเรื่อง และเร่งรัดติดตามเรื่องที่ร้องเรียนที่อยู่ในกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่มีความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อสั่งการ/ดำเนินการทางวินัย ภายใน 30 วันทำการหรือเงื่อนไขตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด
5. เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามเรื่องจนได้ข้อสั่งการหรือยุติเรื่องและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้สำเนาแจ้งผลการดำเนินงานไปยังต้นสังกัด ทราบภายใน 7 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินงานไปยังผู้ร้องเรียน
6. ให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบแก่หน่วยงานต้นสังกัด

10. Flowchart การจัดการต่อเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ *ให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ หรือเงื่อนไขเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

ภาคผนวก



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/เบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน

อายุ.....ปี อาชีพ..... ที่อยู่.....

..... หมายเลขโทรศัพท์.....

E-mail.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....สังกัด.....

โดยประพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวันและเวลาสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....

จึงขอให้หน่วยงานดำเนินการ.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย

ส่วนของผู้รับเรื่อง

1. เลขที่ทะเบียนรับ...../..... ลงวันที่...../...../.....

2. เอกสารแนบ มี จำนวน.....แผ่น ไม่มี

3. กลุ่มงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....โทร.....

ผู้ประสานงาน.....โทร.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ลงวันที่...../...../.....