



สำนักงานคณะกรรมการ
สุขภาพแห่งชาติ

แนวทางการปฏิบัติ งานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

คำนำ

แนวทางปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ฉบับนี้ เป็นฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๒ ที่จัดทำขึ้น ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และบริบทขององค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง และความคาดหวังของผู้รับบริการ

สช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สช. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

เมษายน ๒๕๖๕

สารบัญ

ความเป็นมา	๓
วัตถุประสงค์	๓
ขอบเขต	๔
คำจำกัดความ	๔
หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘
มาตรฐานงาน	๘
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	๙
แบบฟอร์มบันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๐

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยออกแบบให้มีกิจกรรม หรือกลไกบางประการเพื่อดำเนินการ ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐด้วยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ประกอบกับนโยบายรัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและให้มีการจัดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงได้สั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) เป็นหน่วยงานรัฐในกำกับนายกรัฐมนตรีที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยเลขานุการของคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (คสช.) และมีเป้าหมาย คือ สานพลังปัญญา สร้างสรรค์นโยบายสาธารณะ สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพในแนวทางประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งกระบวนการทำงานของ สช. ที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงาน องค์กร และภาคีเครือข่ายจำนวนมากและหลากหลาย ประกอบกับสถานการณ์และปัจจัยทางสังคมต่างๆ อาทิ การสื่อสาร การเมือง สุขภาพ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน นำไปสู่การร้องเรียนได้ ดังนั้น ให้การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สช. จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ สช. มี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า สช. ได้มีการปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๒.๓ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตจากการถูกข่มขู่ คุกคาม หรือการกระทำในลักษณะที่เป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงผู้ที่ถูกร้องเรียนกรณียังไม่สามารถ พิสูจน์ได้ว่ามีการทุจริตจริง

๒.๔ เพื่อป้องกันและปราบปรามไม่ให้เกิดการกระทำผิดและการทุจริต

๓. ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คำจำกัดความ แผนผังกระบวนการขั้นตอน รวมถึงเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เช่น การประพฤตินิยมหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินิยม” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือ ทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง เรื่องร้องเรียนการบริหารจัดการที่ไม่โปร่งใส/ทุจริต ร้องเรียนอื่นๆ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย เรื่องร้องเรียนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อที่ติดต่อถึงสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยม

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

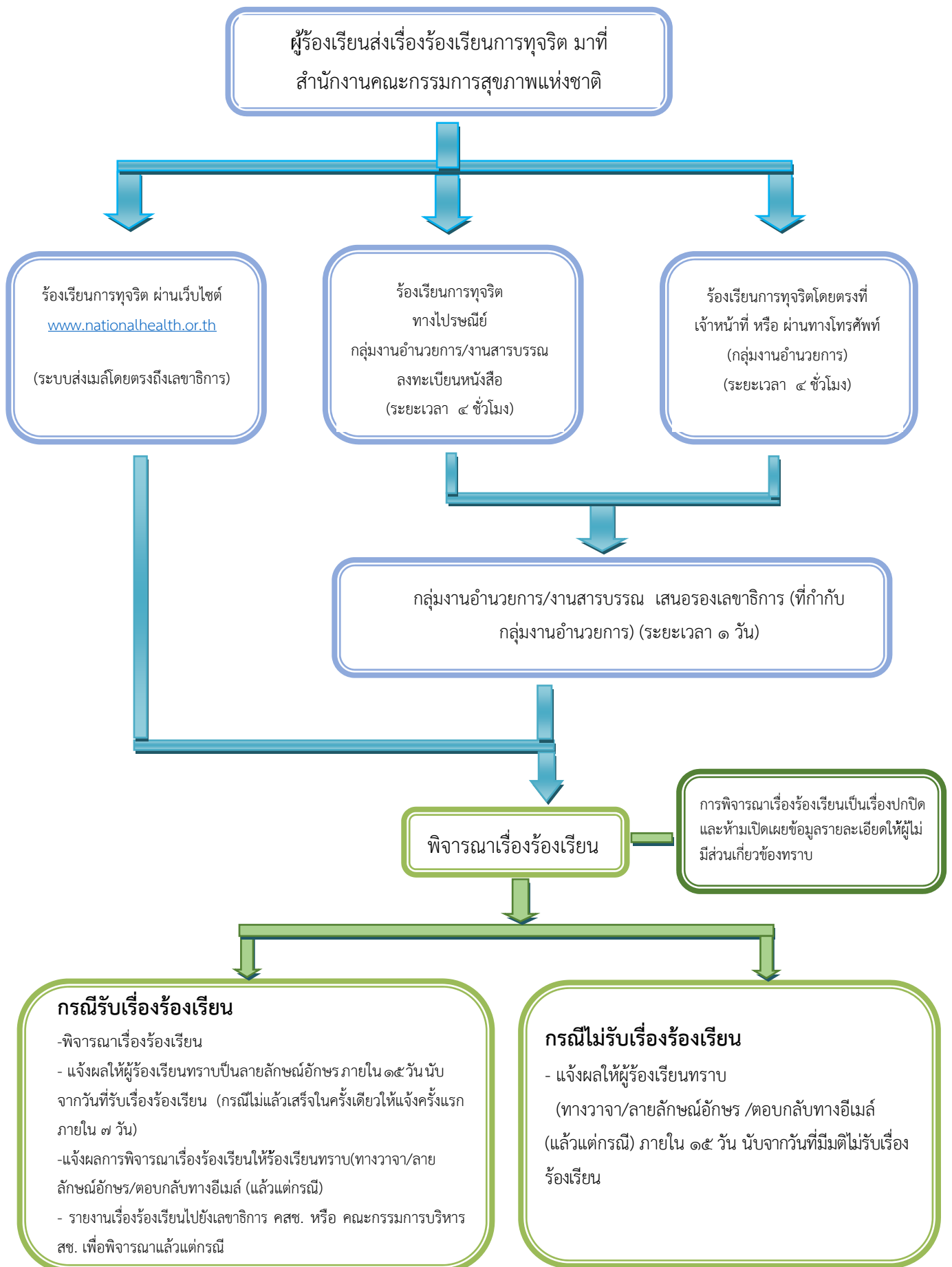
๑) ทางเว็บไซต์ www.nationalhealth.or.th

๒) ทางไปรษณีย์ (ส่งถึง เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ชั้น ๓ อาคารสุขภาพแห่งชาติ เลขที่ ๘๘/๓๙ หมู่ที่ ๔ ซ.ติวานนท์ ๑๔ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓) ร้องเรียนโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ ที่ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒-๘๓๒ ๘๐๑๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งหน่วย/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (โครงสร้างและการแบ่งส่วนงาน)

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เพื่อสะดวกในการดำเนินงานและติดต่อประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ หรือ ผ่านทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	

๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เป็นต้น

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผลการจัดซื้อจัดจ้าง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้จัดทำบันทึกตามแบบฟอร์มเสนอไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาต่อไป

๑๐.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้เลขาธิการ คสช.ทราบ

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้ เลขาธิการ คสช. ทราบทุกเดือน

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ที่ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนการทุจริต

เขียนที่

วันที่.....

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)

ที่อยู่บ้านเลขที่

.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อกลับ.....

อีเมล

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

สถานที่เกิดเหตุ

.....

มีความประสงค์ต้องการให้ สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

