



วิธีปฏิบัติ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. ความเป็นมา (Introduction)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561 เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด โดยในปีงบประมาณ 2562 ป.ป.ช. ได้มีการปรับปรุงแนวทางและเครื่องมือการประเมินให้มีความเป็นระบบ ลดภาระของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มประสิทธิภาพของการป้องกันการทุจริตเชิงรุก โดยเกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น 10 หมวด ได้แก่ 1) การปฏิบัติหน้าที่ 2) การใช้งบประมาณ 3) การใช้อำนาจ 4) การใช้ทรัพย์สินของทางราชการ 5) การแก้ปัญหาการทุจริต 6) คุณภาพการดำเนินงาน 7) ประสิทธิภาพการสื่อสาร 8) การปรับปรุงระบบการดำเนินงาน 9) การเปิดเผยข้อมูล และ 10) การป้องกันการทุจริต

ในหมวดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ได้แบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อย 5 ตัว คือ 1) ข้อมูลพื้นฐาน 2) การบริหารงาน 3) การบริหารเงินงบประมาณ 4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล 5) การส่งเสริมความโปร่งใส

เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินในหัวข้อการส่งเสริมความโปร่งใส สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จึงได้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอยู่เดิมซึ่งใช้กับการร้องเรียนในทุกกรณี โดยแยกแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตออกมา

2. วัตถุประสงค์ (Objective)

2.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้เชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสถาบัน อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมความโปร่งใสของสถาบัน

3. ขอบเขต (Scope)

ใช้กับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล การบริหารงานเยี่ยมสำรวจ เป็นต้น

กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของสถานพยาบาลที่สถาบันให้การรับรอง ถือว่าไม่ได้อยู่ในขอบเขตการดำเนินงานของสถาบัน สถาบันจะส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตเหล่านี้ไปให้สถานพยาบาลเจ้าของเรื่องเป็นผู้พิจารณาดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินงานมาที่สถาบันเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการคุณภาพ



4. คำจำกัดความ นิยามและคำย่อ (Definition)

- 4.1 “สถาบัน” หมายความว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
- 4.2 “ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- 4.3 “ผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบัน ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาปฏิบัติงานที่สถาบันเป็นการชั่วคราว และรวมถึงบุคคลภายนอกที่มาช่วยทำงานในนามของสถาบัน
- 4.4 “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า 1) เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบัน ทั้งในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส จริยธรรม และความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน 2) เรื่องที่ผู้รับบริการร้องเรียนสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพ
- 4.5 “เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายความว่า เรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าผู้ปฏิบัติงานของสถาบันมีการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดในตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งไม่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 5.1 คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม
- 5.2 คณะทำงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีหน้าที่ประสานงานความร่วมมือและการปฏิบัติกับหน่วยงานราชการ องค์กร รวมทั้งภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานขับเคลื่อนการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต
- 5.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท และจำแนกเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวกับการทุจริต เพื่อส่งเรื่องให้สำนักบริหารงานทั่วไปดำเนินการต่อ
- 5.4 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยนำขั้นตอนการดำเนินงานทางวินัยที่ประกาศไว้ในระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารงานบุคคล พ.ศ.2561 มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน
- 5.5 ผู้อำนวยการ มีหน้าที่สั่งยุติเรื่อง ในกรณีที่เรื่องไม่มีมูล หรือสั่งลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง กรณีปรากฏว่าเป็นการทุจริตจริง รวมถึงการดำเนินการทางคดีความตามที่กฎหมายกำหนดไว้

6. วิธีปฏิบัติ/ ขั้นตอนการทำงาน

- 6.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน จากทั้งทางโทรศัพท์, จดหมาย, e-mail, website, ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง หลังจากนั้น ลงทะเบียนรับเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบการรับเรื่องไว้



เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล แต่ถ้าบัตรสนเท่ห์นั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ก็ให้เข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขั้นถัดไป

6.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจำแนกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต ส่งให้สำนักบริหารงานทั่วไป

6.3 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไปสืบหาข้อมูลเบื้องต้น แล้วเสนอผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน

6.4 เมื่อผลการสืบสวน/สอบสวน เสร็จสิ้น และได้ข้อมูลเพียงพอต่อการพิจารณา ให้คณะกรรมการสืบสวน/สอบสวน เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณายุติเรื่อง หรือดำเนินการทางวินัย/คดีความจนสิ้นสุดกระบวนการ

6.5 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไปแจ้งผลการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกข้อมูล และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

7. แบบฟอร์ม/ เอกสารสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

7.1 ระเบียบปฏิบัติ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน

7.2 ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ.2563

8. ภาคผนวก

