ระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง มาตรการและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

รหัสเอกสาร : SP-SAM-02 วันที่ประกาศใช้ : 19 เมษายน 2564

จำนวนหน้าทั้งหมด : 4 หน้า

สถานะ	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	หัวหน้าฝ่าย	(นายพีรพงษ์ หิริรัตน์วิโรจน์)	19 เมษายน 2564
ผู้ทบทวน	หัวหน้าสำนัก	(นางสาวสุชาดา ทิมาบุตร)	19 เมษายน 2564
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการสถาบัน	(นายกิตตินันท์ อนรรฆมณี)	19 เมษายน 2564

ประวัติการแก้ไข

ครั้งที่	วันที่	หน้าที่	รายการแก้ไข	ผู้แก้ไข	ผู้อนุมัติ

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การบริหารการพัสดุ

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 และ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2 เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้เชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสถาบัน อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมความโปร่งใสของสถาบัน

3. ขอบเขต (Scope)

ใช้กับเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล การบริหารงานเยี่ยมสำรวจ

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 และเป็นการแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 คณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน มีหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม

5.2 คณะทำงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีหน้าที่ประสานงานความร่วมมือและการปฏิบัติกับหน่วยงานราชการ องค์กร รวมทั้งภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานขับเคลื่อนการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต

5.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท และจำแนกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต เพื่อส่งเรื่องให้สำนักบริหารงานทั่วไปดำเนินการต่อ

5.4 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยนำขั้นตอนการดำเนินงานทางวินัยที่ประกาศไว้ในระเบียบสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2561 มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

5.5 ผู้อำนวยการ มีหน้าที่สั่งยุติเรื่อง ในกรณีที่เรื่องไม่มีมูล หรือสั่งลงโทษทางวินัยอย่างร้ายแรง กรณีปรากฏว่าเป็นการทุจริตจริง รวมถึงการดำเนินการทางคดีความตามที่กฎหมายกำหนดไว้

6. ขอบเขต

6.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริหารถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริหารเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

7. วิธีปฏิบัติ/ ขั้นตอนดำเนินการ

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

เรื่องร้องเรียนการทุจริตที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล แต่ถ้าบัตรสนเท่ห์นั้นระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ก็ให้เข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขั้นถัดไป

7.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจำแนกเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต ส่งให้สำนักบริหารงานทั่วไป

7.3 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไปสืบหาข้อมูลเบื้องต้น แล้วเสนอผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน/ คณะกรรมการสอบสวน

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

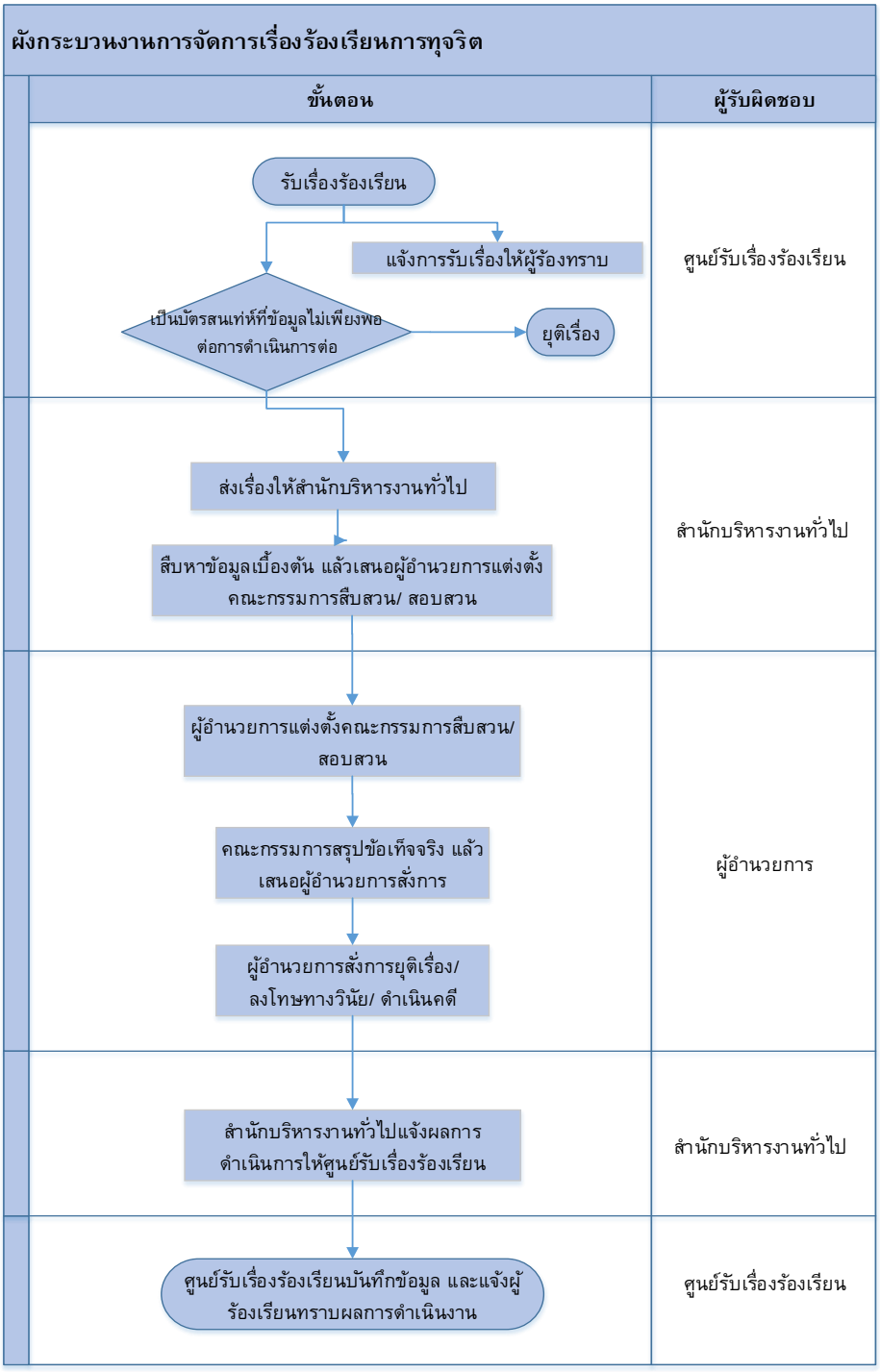
7.5 หัวหน้าสำนักบริหารงานทั่วไปแจ้งผลการดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกข้อมูล และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

8. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ชั้น 5 เลขที่ 88/39 อาคารสุขภาพแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000

9. กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

9.1 วิธีปฏิบัติ เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน

9.2 ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2563

10. ภาคผนวก