



สำนักงานคณะกรรมการ
สุขภาพแห่งชาติ

แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๓
เดือนมีนาคม ๒๕๖๖

คำนำ

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ฉบับนี้ เป็นฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 ที่จัดทำขึ้นให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และบริบทขององค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน และความคาดหวังของผู้รับบริการ

สช. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สช. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

มีนาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

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

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐทราบว่า การบริหารการทำงาน ของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยออกแบบให้มีกิจกรรมหรือกลไกบางประการเพื่อดำเนินการ ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของ รัฐด้วยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ประกอบกับนโยบายรัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการ ประชาชนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ทุจริต และให้มีการจัดช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงได้สั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) เป็นหน่วยงานรัฐในกำกับนายกรัฐมนตรีที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยเลขานุการของคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (คสช.) และมีเป้าหมาย คือ สานพลังปัญญา สร้างสรรค์นโยบายสาธารณะ สนับสนุนให้ทุกภาคส่วนร่วมกันพัฒนา นโยบาย สาธารณะเพื่อสุขภาพในแนวทางประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งกระบวนการทำงานของ สช. ที่ต้อง เกี่ยวข้องกับบุคคล หน่วยงาน องค์กร และภาคีเครือข่ายจำนวนมากและหลากหลาย ประกอบกับสถานการณ์และ ปัจจัยทางสังคมต่างๆ อาทิ การสื่อสาร การเมือง สุขภาพ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจทำให้เกิดการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารของประชาชนไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนที่นำไปสู่การร้องเรียนได้ ดังนั้น เพื่อให้การ ดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สช. จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่อง การร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ สช. มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางการ ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่า สช. ได้มีการปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒.๓ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริตจากการถูกข่มขู่คุกคาม หรือการกระทำในลักษณะที่เป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงผู้ที่ถูกร้องเรียนกรณียังไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าการ ทุจริตจริง

๒.๔ เพื่อป้องกันและปราบปรามไม่ให้เกิดการกระทำผิดและการทุจริต

๓. ขอบเขต

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน คำจำกัดความ แผนผังกระบวนการขั้นตอน รวมถึงเอกสาร/แบบฟอร์มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เช่น การประพฤตินิยมชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤตินิยมชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา การใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

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

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียที่พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่นมีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อที่ติดต่อถึงสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิยมชอบ

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล

ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ เป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)

๕.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งแห่งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

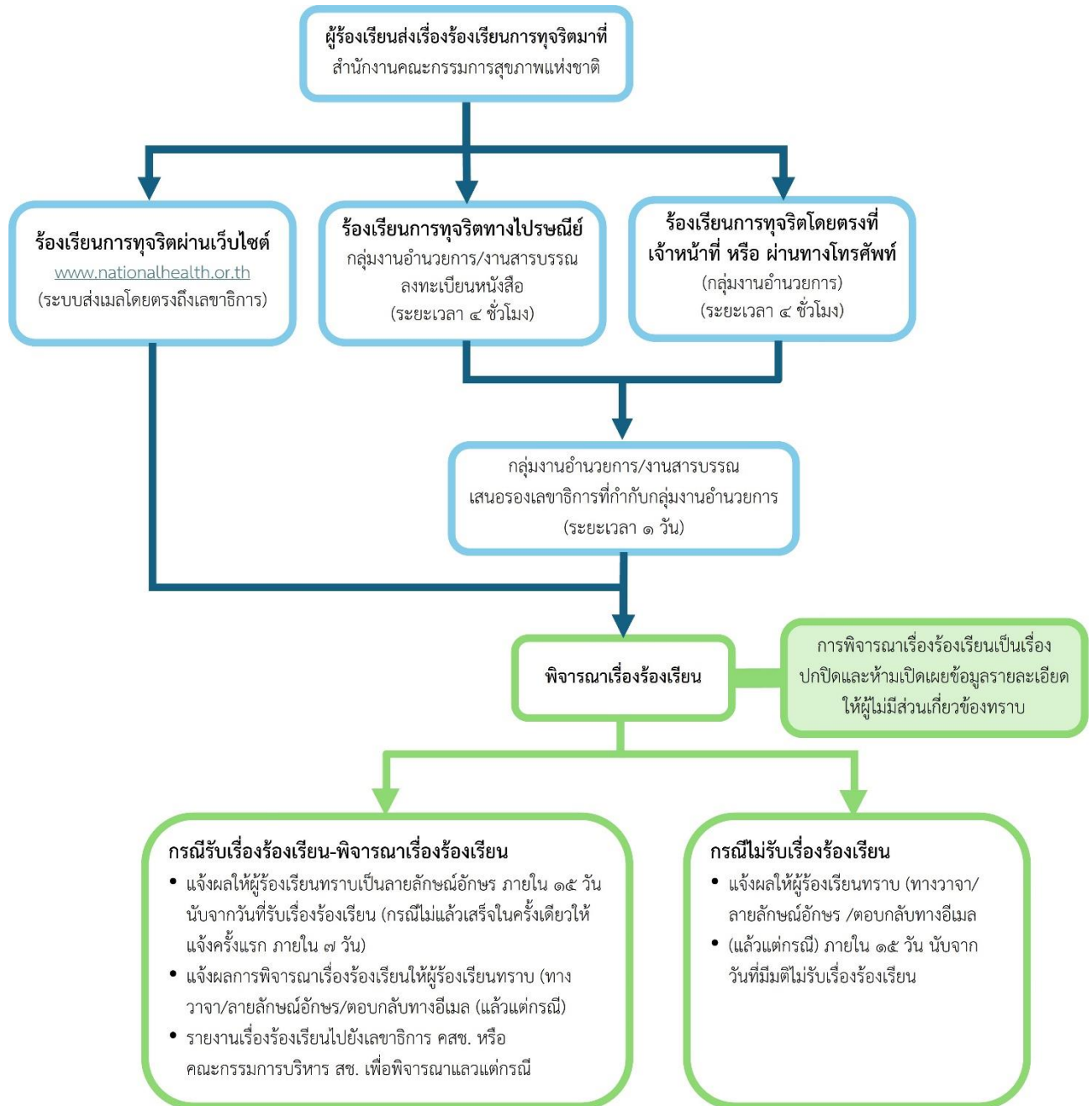
๑. ทางเว็บไซต์ www.nationalhealth.or.th

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. ร้องเรียนโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ ๘๓๒ ๘๐๑๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งหน่วย/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (โครงสร้างและการแบ่งส่วนงาน)

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เพื่อสะดวกในการดำเนินงานและติดต่อประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนโดยตรงกับเจ้าหน้าที่หรือผ่านทางโทรศัพท์	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 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกตามแบบฟอร์มเสนอไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาต่อไป

๑๐.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑. การติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้เลขาธิการ คสช. ทราบ

๑๒.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้เลขาธิการ คสช. ทราบทุกเดือน

๑๒.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

แบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่

วันที่.....

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)

อยู่บ้านเลขที่

หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อกลับ.....

อีเมล

เรื่องร้องเรียน

.....

.....

สถานที่เกิดเหตุ

.....

มีความประสงค์ต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

บันทึกสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ของ สช.
ประจำเดือน.....

วันที่	ชื่อผู้ร้องเรียน	สรุปประเด็น เรื่องร้องเรียน	การจัดการ เรื่องร้องเรียน	ระดับความ รุนแรง	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ

ระดับความรุนแรง

- ระดับ ๑ = ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ
- ระดับ ๒ = เรื่องร้องเรียนเรื่องเล็ก จัดการภายใน สช.
- ระดับ ๓ = เรื่องร้องเรียนเรื่องใหญ่ ชိုးเสียหายของ สช. เสื่อมเสีย
- ระดับ ๔ = การฟ้องร้อง คือ ร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือต่อผู้บริหารระดับสูง (คสช.)