



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

จัดทำโดย
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)

คำนำ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) มีเจตนาแน่วแน่ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อยุติและเป็นช่องทางในการร้องเรียนสำหรับประชาชนที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน สวรส.

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

มีนาคม ๒๕๖๘

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประประพดมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งในปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่มีผลใช้บังคับ ณ ปัจจุบัน คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ ซึ่งมาตรา ๔๑ ได้กำหนดสิทธิของปวงชนชาวไทยในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของรัฐและการร้องทุกข์หรือฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐ โดยมาตรา ๔๑ (๒) ได้กำหนดให้บุคคลหรือชุมชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) ได้จัดให้มีแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประประพดมิชอบของผู้ปฏิบัติงานสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของ สวรส. เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับการกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยได้จัดให้มี "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" ขึ้นทำหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประประพดมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวทาง

เพื่อแสดงถึงช่องทาง ขั้นตอนวิธีการ ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประประพดมิชอบของผู้ปฏิบัติงานสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

๓. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประประพดมิชอบ

ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนทุจริตและประประพดมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน สวรส. ได้ตามช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ชั้น ๔ อาคารสุขภาพแห่งชาติ ถนนสาธารณสุข ๖ กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

๒. ส่งจดหมาย มาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข เลขที่ ๘๘/๓๘ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ ๑๑๐๐๐๐

๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๐๒๗ ๘๗๐๑ ต่อ ๘๐๔๑

๔. ทางเว็บไซต์สวรส. ที่ <http://www.hsri.or.th> หัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียนทุจริต”

๕. email ผู้อำนวยการ สวรส. drsupakit@hsri.or.th

๔. รายละเอียดของข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้ สวรส. จึงจะพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบของผู้ปฏิบัติงานสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขได้

๑.ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง

๒.ช่วงเวลากระทำความผิด

๓.พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ ให้เพียงพอที่จะสามารถเข้าใจได้ และ สวรส. สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๔.พยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ตามข้อ ๑. - ๓. หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลต่อไป

๕. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และแจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยจะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ และแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรายงานให้คณะกรรมการบริหาร (core team) ทราบเป็นรายเดือน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดให้มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปร้องที่ร้องเรียน และเสนอเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล

(๓) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่

ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ที่มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการพร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

(๖) การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบัน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิด ความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข(สวรส.) ได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" ทำหน้าที่รับและดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานกฎหมาย รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และให้นิติกรที่ได้รับมอบหมายเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการ สวรส.พิจารณาสั่งการต่อไป

๗. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้นจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๘. การติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน การจัดการ/ตอบสนองข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการบริหาร (core team) ทราบเป็นรายเดือน

