



สถาบันราชประชาสมาสัย
Raj Pracha Samasai Institute

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันราชประชาสมาสัย



จัดทำโดย คณะทำงานจัดทำและขับเคลื่อนแผนฯ
ด้านคุณธรรม จริยธรรม สถาบันราชประชาสมาสัย

หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันราชประชาสมาสัย

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยถือเป็นวาระแห่งชาติที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

สถาบันราชประชาสมาสัย ในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันราชประชาสมาสัย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว ของสถาบันราชประชาสมาสัย

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตน มิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและ นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด

ข้อ 2 หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

2.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

2.1.2 เรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะ กระแสข่าวหรือ
กลั่นแกล้งให้บุคคลอื่นหรือหน่วยงานเกิดความเสียหาย

2.2 ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.2.1 ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

2.2.2 ชื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุร้องเรียน

2.2.3 ช่วงเวลาการกระทำความผิด

2.2.4 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์
ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตหรือประพฤตินิষอบของเจ้าหน้าที่
อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำของเจ้าหน้าที่

2.2.5 คำขอของผู้ร้องเรียน

2.2.6 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

2.2.7 ระบุวัน เดือน ปี

2.2.8 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณี
แวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.4 ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง มิได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหา
บุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

2.5 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจาก การปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ
ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

2.6 เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กรมควบคุมโรคช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับ
ความรับผิดชอบหรือภารกิจของกรมควบคุมโรคโดยตรง

2.7 เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

2.7.1 เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาถึง
ที่สุดแล้ว

2.7.2 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

2.7.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

2.7.4 เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผล
การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.8 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

2.8.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

2.8.2 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

2.8.3 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารห หาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ
ดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมา ในข้อที่ 2.2

2.9 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

2.9.1 ส่งหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โดยพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นๆ รับข้อร้องเรียนเบื้องต้นหรือประสานมายังงานพัฒนาคุณภาพ
ระบบบริการ (โทรศัพท์ 1033)

2.9.2 ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 02-3868153 ติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อโอนสายมายังงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการ (โทรศัพท์ 1033)

2.9.3 ร้องเรียนผ่านประชาสัมพันธ์ ณ จุดคัดกรอง ซึ่งมีแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนสำหรับผู้รับบริการและตู้รับฟังความคิดเห็นบริเวณจุดประชาสัมพันธ์ชั้น 1 อาคารอาชีวเวชศาสตร์ และจุดให้บริการคลินิกสุขภาพเท้า ชั้น 1 อาคารฟื้นฟู 5 ชั้น

2.9.4 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือ Facebook ของสถาบันราชประชาสมาสัย ddc.moph.go.th/rpsi

2.9.5 ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เว็บไซต์ของกรมควบคุมโรค ddc.moph.go.th
หมายเหตุ : กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ ที่รับเรื่องต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ 1) ชื่อ – นามสกุล 2) ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล สำหรับติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการ

ข้อ 3 กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

3.1 ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันราชประชาสมาสัย เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

3.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลการร้องเรียน และตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนตามข้อ 2.7, 2.8 หรือไม่ ในกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

3.3 หากเป็นเรื่องร้องเรียนอันจะมีลักษณะตามข้อ 2.7 หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจ รับไว้พิจารณาได้ตามข้อ 2.8 จะไม่รับพิจารณา แต่หากมิใช่เรื่องอันมีลักษณะต้องห้ามตามข้อ 2.7 หรือข้อ 2.8 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

3.4 กรณีที่ผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

3.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยดำเนินการ ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่

- กรณีมีมูลความจริง ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัย/อาญา หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จ

- กรณีไม่มีมูลความจริง ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย ให้ยุติเรื่อง

3.6 ในการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

3.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อสถาบันราชประชาสมาสัย ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง หากมีเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในกำหนด ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง รายงานต่อผู้อำนวยการสถาบันราชประชาสมาสัย เพื่อขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

3.8 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบันราชประชาสมาสัย ให้ดำเนินการดังนี้

3.8.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

3.8.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ข้อ 4 การแจ้งผลการดำเนินงาน

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันราชประชาสมาสัยแจ้งความคืบหน้า และผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ตลอดจนผลการพิจารณาที่ได้รับมาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

ข้อ 5 การคุ้มครองพยาน

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันราชประชาสมาสัย ปกปิดข้อมูล ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล ของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือพยาน มิให้ผู้นั้นถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกข่มขู่ เพื่อให้พยานที่มาให้ข้อมูล เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยหลังจากที่ได้ให้ข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ เป็นตาม กฎ กงพ. ว่าหลักเกณฑ์ และวิธีการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยาน การลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. 2553



สถาบันราชประชาสมาสัย
Raj Pracha Samasai Institute

**คณะกรรมการจัดทำและขับเคลื่อนแผนฯ ด้านคุณธรรม จริยธรรม
สถาบันราชประชาสมาสัย**



15 หมู่ 7 ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลบางหญ้าแพรก
อำเภовพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130



0 2385 9135 - 7



<https://ddc.moph.go.th/rpsi>