

๑. ชื่อกระบวนการ : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์ :

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผล การปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๓. คำจำกัดความ :

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กำหนด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มกฎหมายและจริยธรรม ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน พิจารณาดำเนินการทางวินัย อาญา กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียน กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

การจัดการ หมายถึง การที่หน่วยงานที่ได้รับหมายให้รับผิดชอบมีกระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน และรายงานอธิบดีกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกพิจารณาผลการสืบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

บัตรสันทัด หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้ายร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ช่องทางกรร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ซึ่งมีจำนวน ๘ ช่องทาง คือ การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือหรือจดหมาย ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สายด่วน ๑๑๑๑ www.๑๑๑๑.go.th ตู้ปณ.๑๑๑๑ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑)

หนังสือ หมายถึง หนังสือราชการ

ส่วนราชการ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศ

หน่วยงานภายใน หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

๔. หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด รวมถึงข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยง อันอาจเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

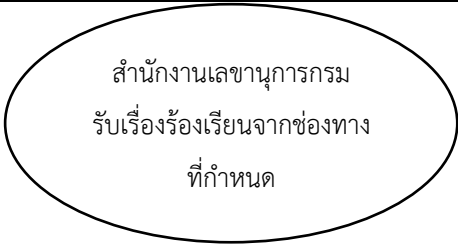
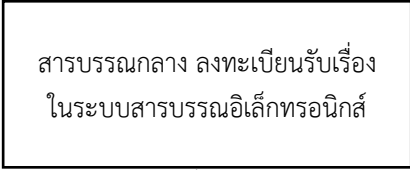


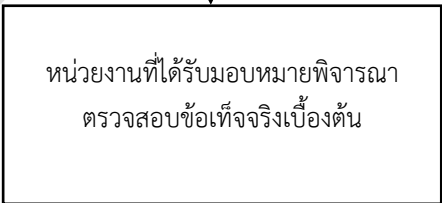

๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา (๑ เรื่อง)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	สกก.
๒		๑ วัน	สกก.
๓		๒ วัน	ผู้บริหาร
๔		๑ วัน	หน่วยงาน ภายใน
๕		๗ วัน	หน่วยงาน ภายใน
๖		๗-๓๐ วัน	หน่วยงาน ภายใน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา (๑ เรื่อง)	ผู้รับผิดชอบ
๗		๗-๓๐ วัน	หน่วยงาน ภายใน
๘		ระยะเวลา ตามที่ กำหนดใน กฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายใน
๙		ระยะเวลา ตามที่ กำหนดใน กฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง	ผู้บริหาร
๑๐		ระยะเวลา ตามที่ กำหนดใน กฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายใน
๑๑		๑ วัน	หน่วยงาน ภายใน

จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
 กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
 การตัดสินใจ
 ทิศทางการเคลื่อนไหวของงาน

๕.๑ การรับเรื่องและการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑.๑ เมื่อผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เจ้าหน้าที่สามารถลงทะเบียนรับเรื่อง ดังนี้

- (๑) สำนักงานเลขานุการกรม ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณกลาง
- (๒) นำเรื่องร้องเรียนที่รับแล้ว เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ
- (๓) หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๔) สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้ดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
- (๕) หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณของหน่วยงาน

เสนอผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๖) กรณีที่ข้อเท็จจริงหรือหลักฐานชัดเจนว่ามีการกระทำความผิด ให้ดำเนินการ ดังนี้

- พิจารณาดำเนินการทางวินัย/อาญา/กฎหมายที่เกี่ยวข้องให้เสร็จภายใน ๗ วัน
- รายงานผลการตรวจสอบ/ผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการ
- ดำเนินกระบวนการทางวินัย อาญา ปกครอง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จ
- แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน หรือ

กรณีที่ข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานไม่ชัดเจนว่ามีการกระทำความผิด ให้ดำเนินการ ดังนี้

- ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ และพิจารณาดำเนินการทางวินัย/อาญา/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จ
- รายงานผลการตรวจสอบ/ผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการ
- ดำเนินกระบวนการทางวินัย อาญา ปกครอง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้แล้วเสร็จ
- แจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน

ทั้งนี้ ระยะเวลาการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖. กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๖.๒ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๓ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

๖.๔ กฎ ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง

๖.๕ กฎ ก.พ.ค. ที่เกี่ยวข้อง

๖.๖ ระเบียบ ก.พ. ที่เกี่ยวข้อง

๖.๕ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ