

แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมการแพทย์

กรมการแพทย์ โดยกองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการให้บริการต่าง ๆ ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมการแพทย์ โดยครอบคลุมการบริการจัดการ เรื่องร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ ของกรมการแพทย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมการแพทย์ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมการแพทย์ สามารถดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกัน ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม กรมการแพทย์ จึงได้ดำเนินการจัดทำ “แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการแพทย์” ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

๑. คำจำกัดความเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการแพทย์อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่เป็นไปตาม ขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อกับกรมการแพทย์ผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆ

“ทุจริต” หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่าง ใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

๒. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ตามแบบฟอร์มที่กำหนด ในวันและเวลาราชการ ณ กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม กรมการแพทย์

๒.๒ ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย จำหน่ายของถึงอธิบดีกรมการแพทย์ หรือถึงผู้อำนวยการกองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม กรมการแพทย์ ที่อยู่เลขที่ ๘๘/๒๓ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

๒.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๖๓๗๕

๒.๔ ร้องเรียนผ่านทาง “ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กรมการแพทย์” (Complaint Management System: CMS) เว็บไซต์ <https://cms.dms.go.th/Account/Login>

๒.๕ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์: saraban_law@dms.mail.go.th

๒.๖ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่ส่งเรื่องให้กรมการแพทย์ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ของสำนักนายกรัฐมนตรี (รัฐบาล) หรือจากสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

๒.๗ ร้องเรียนผ่าน Facebook ชื่อ “กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม กรมการแพทย์”

๓. ส่วนงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรมการแพทย์ ได้มอบหมายให้ “กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม” เป็นผู้รับผิดชอบหลัก เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในสังกัด กรมการแพทย์

๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ร้องเรียนโดยการแจ้งชื่อ - สกุล และที่อยู่จริงของผู้ร้องเรียน หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกลับได้ เพื่อให้มีการร้องเรียนโดยมีเจตนาเพื่อการกลั่นแกล้ง หรือใส่ร้ายบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยไม่มีมูล ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการพิจารณา

๔.๒ การร้องเรียนโดยไม่ระบุชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อันมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้องระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ จึงจะรับไว้ พิจารณา

๔.๓ การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องระบุชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลา การกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๔.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจนว่าเรื่องหรือบุคคลใด หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ จะพิจารณายุติเรื่อง

๔.๕ ผู้ร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่ในการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยการให้ข้อมูล และพยานหลักฐานที่ถูกต้องและเป็นจริง

๔.๖ กรณีผู้ร้องเรียนนำความเท็จมาร้องเรียน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิด ตามประมวลกฎหมายอาญา หากเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยต่อไป

๔.๗ ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ จะไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องต่อสาธารณชน เว้นแต่เป็นการเปิดเผย กรณีมีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผยหรือต่อผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามกฎหมาย

๕. ขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด

๕.๒ เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียน

๕.๓ เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๕.๔ เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรมส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕.๕ เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรมแจ้งผู้ร้องเรียน กรณีมีชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ทั้งนี้เพื่อทราบในเบื้องต้น

๕.๖ เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๗ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม จัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาและแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน กรณีมีชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๕.๘ เจ้าหน้าที่กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรมรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยต่อไป

๖. ระยะเวลาการดำเนินการ

เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้แล้ว กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรมเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา (รายไตรมาส)

๖.๑ กรณีไม่มีมูล

- ให้อยุติเรื่อง กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรมส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑-๒ วัน และ ดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วัน

๖.๒ กรณีมีมูล

- ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผล การดำเนินการเบื้องต้นไปยังกรมการแพทย์ ภายใน ๗ วัน

- กองกฎหมายและคุ้มครองจริยธรรม วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนพร้อมสรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน ๒ วันนับแต่ได้รับแจ้งข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

- เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอต่อผู้บริหาร