



แนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน
วิทยาลัยการศาธารณสุขสิรินธร จังหวัตสุพรรณบุรี
(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙)

สถาบันพระบรมราชชนก
กระทรวงสาธารณสุข

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี

กลุ่มงานบริหารทั่วไปและยุทธศาสตร์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้าง และการให้บริการต่าง ๆ ของบุคลากรวิทยาลัย โดยครอบคลุมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ของวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรวิทยาลัยที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของวิทยาลัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของผู้บริหารวิทยาลัย คณาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัย หรือจำเป็นต้องให้วิทยาลัย ช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์หรือเห็นว่าจะเกิดความเสียหายต่อวิทยาลัย

๑.๒ กรณีที่ร้องเรียน ต้องไม่ใช่เรื่องที่ได้เข้าสู่กระบวนการทางวินัย ความรับผิดทางละเมิด อุทธรณ์ร้องทุกข์ จรรยาบรรณ สอบหาข้อเท็จจริง หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาลแล้ว

๒. ข้อปฏิบัติและหลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ คุณสมบัติและการแสดงตนของผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเองผ่านช่องทางที่วิทยาลัยกำหนด (แบบฟอร์มเอกสาร หรือ Google Form หน้าเว็บไซต์วิทยาลัย) เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง **เว้นแต่เข้ากรณี ดังต่อไปนี้** จึงจะสามารถให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้:

(๑) **กรณีสภาวะไม่เอื้ออำนวย:** ผู้ร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง และไม่สามารถมอบอำนาจให้ผู้ใดร้องเรียนแทนได้ ให้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยา หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นผู้จัดการร้องเรียนแทน

(๒) **กรณีเหตุสุดวิสัย:** มีเหตุสุดวิสัยไม่สามารถเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองได้ (สำหรับช่องทางอื่นด้วยตนเอง) สามารถทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการร้องเรียนแทนได้

๒.๒ ข้อมูลสำคัญที่ต้องระบุในคำร้องเรียน

ไม่ว่าจะร้องเรียนผ่านช่องทางแบบฟอร์มเอกสาร หรือระบบ Google Form คำร้องเรียนนั้น อย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้:


(๑) **ข้อมูลยืนยันตัวตนผู้ร้องเรียน:** ชื่อ-สกุล, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์ ในกรณีร้องเรียนผ่าน Google Form ให้เพิ่มข้อมูลที่อยู่อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่สามารถติดต่อและตรวจสอบตัวตนได้จริง

(๒) ข้อมูลผู้ถูก...

(๒) ข้อมูลผู้ถูกร้องและพฤติการณ์: * ระบุชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤตินมิชอบ

- ระบุช่วงเวลาที่เกิดเหตุ หรือการกระทำความผิด
- ระบุข้อเท็จจริง พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

(๓) ข้อเรียกร้อง: ระบุคำขอให้วิทยาลัย ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

 **ข้อควรระวัง:** วิทยาลัยขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุชื่อ และที่อยู่จริงของผู้ร้องเรียน หรือไม่สามารถตรวจสอบตัวตนได้) เว้นแต่กรณีที่ระบุพยาน หลักฐาน หรือพฤติการณ์แวดล้อมที่ชัดเจนและมีน้ำหนักเพียงพอเท่านั้น

๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มเอกสารแจ้งข้อร้องเรียน ณ สำนักผู้อำนวยการ อาคารอำนวยการ ชั้น ๒ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี

๓.๒ การร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน

๓.๓ การร้องเรียนผ่าน Google form หน้าเว็บวิทยาลัย

๔. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน

ภายหลังมีการรับข้อร้องเรียนและจัดการขั้นตอนถัดมา คือ การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลและส่งออกข้อมูลให้กับผู้บริหาร/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ โดยกำหนดเป็นมาตรการดังนี้

๔.๑ กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ในระดับต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวน/สอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต/กระทำผิด

๔.๓ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน สนับสนุน เผยแพร่ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

๔.๔ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายในการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต โดยให้ถือว่าเรื่องร้องเรียน/เบาะแสที่ได้รับเป็นความลับสูงสุด

๔.๕ กำหนดให้...

๔.๕ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เป็นแกนหลักในการจัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด /ทุจริต รวมถึงจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนกระบวนการ กรอบระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลภายนอกรับทราบ

๔.๖ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนจัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริตรวมทั้งจัดทำรายงานสรุปข้อมูลสถิติ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและ/หรือ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง และควบคุมภายในของวิทยาลัย ที่ประชุมผู้บริหารคณะอย่างน้อยทุก ๓ เดือน

๔.๗ กำหนดให้มีการพิจารณาลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวน/ผลการพิจารณาว่ามีการกระทำอันเป็นการทุจริต รวมถึงการดำเนินการกรณีบุคลากรอยู่ระหว่างได้รับการสอบสวน ตามที่ข้อบังคับสถาบันพระบรมราชชนก/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

๔.๘ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา

๔.๙ กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของวิทยาลัยหรือขัดแย้งกับนโยบายของวิทยาลัย หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของสถาบันพระบรมราชชนกให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยเพื่อพิจารณา ตลอดจนถึงแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/สาธารณชนทราบ

๔.๑๐ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต กำหนดระบบและแนวทางในการแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสทราบเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าเรื่องจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ

๔.๑๑ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริตตลอดจนปัญหาและอุปสรรค ต่อที่ประชุมผู้บริหารและที่ประชุมคณะกรรมการอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

๔.๑๒ กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ผู้ทำหน้าที่...

(๑) ผู้ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ/ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริง/ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

(๒) ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/เบาะแส นั้น ๆ เท่านั้น

(๓) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสดังกล่าวการกระทำผิด/ทุจริตให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ

(๔) ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสดังกล่าวการกระทำผิด/ทุจริต และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

(๕) กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๔.๑๓ หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแสด หรือข้อมูลที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ หรือจงใจให้เกิดความเสียหาย ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๔.๑๔ กำหนดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การประมวลวิเคราะห์การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริตที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการและติดตามผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๑๕ กำหนดให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปีเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารวิทยาลัยและเผยแพร่ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคลากรภายนอกรับทราบ

๔.๑๖ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของวิทยาลัยเกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากรและองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการดำเนินการกับผู้กระทำการทุจริต ตลอดจนการทุจริตของบุคลากร

๕. การบริหารจัดการ...

๕. การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับ
ความสำคัญ แบ่งได้ ๕ วิธี ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ ระดับผลกระทบ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
Complaint ระดับ ๐ เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง /แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ไม่รุนแรง	รายงานผู้บริหารรับทราบแนวทางแก้ไข/ ป้องกัน/ปรับปรุง	-	สำนักงาน ผู้อำนวยการ
Complaint ระดับ ๑ ตำหนิ/ต่อว่า/ร้อง ทุกข์	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับ ผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) และดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๘๐ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ที่รับผิดชอบงาน ที่ถูกร้องเรียน
Complaint ระดับ ๒ ตำหนิ/ต่อว่า/ร้อง ทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) และดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายใน ๓๐ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ที่กำกับดูแล เจ้าหน้าที่ที่ถูก ร้องเรียน
Complaint ระดับ ๓ ตำหนิ/ต่อว่า/ร้อง ทุกข์/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม	ไม่รุนแรง แต่เสี่ยง สูง ต่อการ เกิด ความ รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติมรายงาน ผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) และดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ที่กำกับดูแล เจ้าหน้าที่ที่ถูก ร้องเรียน
Complaint ระดับ ๔ ตำหนิ/ขู่จะฟ้อง/ ฟ้องร้อง/ทำร้าย ร่างกาย/การข่มขู่จะ ออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย	รุนแรง	- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่าง ต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน	ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ) และดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายใน ๓ วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน ที่กำกับดูแล เจ้าหน้าที่ที่ถูก ร้องเรียน

