



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

คำนำ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีการทำงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ	๒
๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและพฤติกรรมชอบ	๒
๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๓
๘. หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๙. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๑. การตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
๑๓. การรายงานผลการดำเนินงานการให้ผู้บริหารทราบ	๔
๑๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบุคลากร สปสช. การจัดซื้อจัดจ้าง การให้บริการ ครอบคลุมถึงการร้องเรียนต่างๆ ตลอดจนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของ สปสช. สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้กำหนดมาตรการภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยได้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นหนึ่งในมาตรการสำคัญ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส ป้องกันการทุจริต ที่ยึดหลักความสุจริต และความเที่ยงธรรม ซึ่งการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและปลอดภัย ครอบคลุมการบริหารจัดการในระดับต่างๆ ของ สปสช. โดยกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการบริหารจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและสำนักงานได้มากยิ่งขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำกับมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรม ในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

๒) เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติ มาตรการคุ้มครอง เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร

๓) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๔) เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของบุคลากรของ สปสช. ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส มีธรรมาภิบาล

๕) เพื่อให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดและผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน ถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี

๓. ขอบเขต

การร้องเรียนบุคลากรของ สปสช. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอก กรณีมีการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนด

๔. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบ และข้อกล่าวหาบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งเป็นความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากร และให้ครอบคลุมถึงข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

ประพฤติมิชอบ หมายถึง ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

ทุจริต หมายถึง แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้ซึ่งถูกร้องเรียนหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การสืบสวนเพื่อค้นหาความจริงต่อไป

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการ บุคลากร สปสช. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ติดต่อกับ สปสช. โดยการร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด

๕. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๔) ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านอื่นๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบหลักประกันสุขภาพแห่ง ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ สปสช. แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ติดต่อด้วยตนเองในวัน เวลาราชการ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๒-๔ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒) ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ www.nhso.go.th>>ธรรมาภิบาลองค์กร >>ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบุคลากร <https://www.nhso.go.th/th/corporategov-th/๒๐๒๔-๐๘-๒๐-๑๖-๐๓-๔๖>

๓) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban@nhso.go.th

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐๒-๑๔๑ ๔๐๐๐ โทรสาร ๐๒-๑๔๓ ๘๗๓๐๐

๕) ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๓๓๐

๖) Facebook: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

๗) กลุ่มรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๒-๔ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ส่วนงานขึ้นตรงเลขาธิการ ฝ่ายบริหารกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

๘. หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง

๒) เรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๓) รายละเอียดของข้อมูลการร้องเรียนอย่างน้อยต้องระบุข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ดังนี้

- ชื่อ นามสกุล ของผู้ร้องเรียน พร้อมข้อมูลการติดต่อ ได้แก่ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล (e-mail)
- ชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- วัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุแห่งการร้องเรียน
- รายละเอียดข้อเท็จจริงและช่วงระยะเวลาของเหตุการณ์ พฤติการณ์ หรือการกระทำ ที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องที่ร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนควรระบุรายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ อันแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคลากร สปสช. หรือบุคคลภายนอกอื่นใดที่มีการกระทำ อันเข้าลักษณะเป็นการทุจริต เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของ สปสช. หรือมาตรฐานจริยธรรม
- รายละเอียดพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนบหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

๔) สปสช.จะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

- เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกัน สปสช. หรือ เรื่องที่ไม่มีมูลความจริงหรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้
- เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาแล้ว
- เรื่องที่ สปสช. ได้รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ
- เรื่องที่ สปสช. ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของ สปสช. ในการพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและความคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ

ทั้งนี้ สปสช. ได้กำหนดมาตรการในการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการคุ้มครองสิทธิและข้อมูลจะถูกปกปิดเป็นความลับ โดย สปสช. จะไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นความลับตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ สปสช. จะดำเนินการอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหาข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายและผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ของ สปสช. (ฝ่ายบริหารกฎหมาย) ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบสารบรรณ

๒) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ของ สปสช. (ฝ่ายบริหารกฎหมาย) จะดำเนินการพิจารณาวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน สรุปสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณา

๓) กรณีมีการกล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ามีการทุจริตให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ภายใน ๗ วัน

๔) คณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง ดำเนินการภายใน ๔๕ วัน แล้วพบว่า

- มีมูลความจริง ให้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ดำเนินการภายใน ๗ วัน
- คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๙๐ วัน เพื่อเสนอเลขาธิการ สปสช. พิจารณาผลการดำเนินการสอบสวน ภายใน ๗ วัน
- กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้สั่งลงโทษวินัยภายใน ๓๐ วัน และผู้ถูกลงโทษสามารถอุทธรณ์ ภายใน ๓๐ วัน
- กรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่ได้กระทำความผิดตามข้อกล่าวหา ให้ยุติเรื่อง เสนอเลขาธิการ สปสช. เพื่อพิจารณาภายใน ๗ วัน

๕) เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดทำรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๑. การตรวจสอบต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ โดยผู้ร้องเรียนบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่ง สปสช. จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๒) เมื่อได้รับข้อร้องเรียน หน่วยรับเรื่องร้องเรียน (ฝ่ายบริหารกฎหมาย) จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

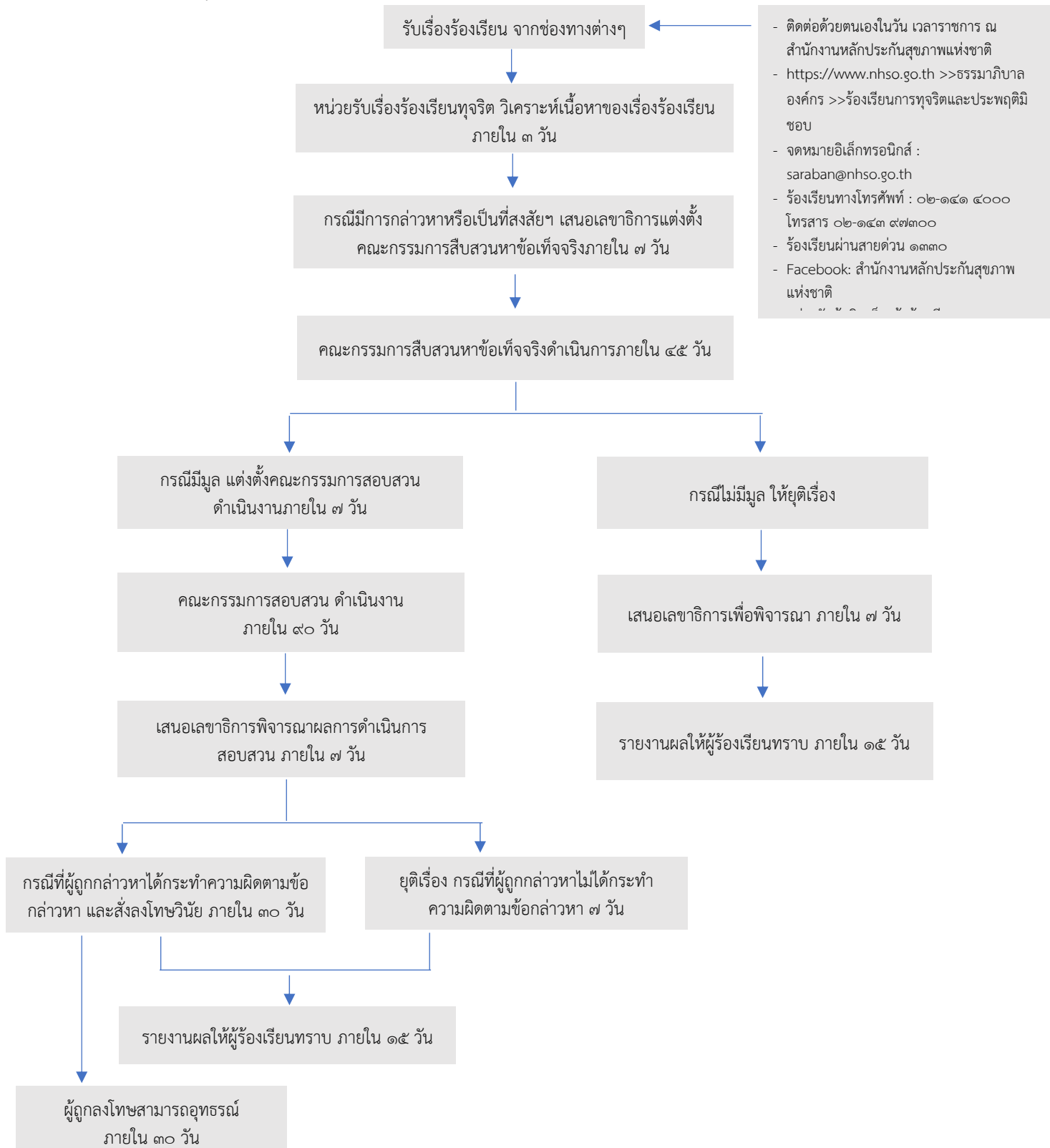
๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายเดือน

๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน (ฝ่ายบริหารกฎหมาย) จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้



ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน เลขาธิการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ข้าพเจ้าชื่อนามสกุลอายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... มีความประสงค์
ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว (ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง)
ตำแหน่งสำนัก/ฝ่าย/งาน
เพื่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พิจารณาดำเนินการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือฝ่า
ฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบหรือกระบวนการ โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้ (ระบุช่วงเวลากระทำ
ความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ)

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี) เพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว ดังนี้

- ๑)จำนวน.....แผ่น
๒)จำนวน.....แผ่น
๓)จำนวน.....แผ่น

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็น
ความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าทราบดีว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายและยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

บันทึกเพิ่มเติม

ลงชื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
๑๒๐ หมู่ ๓ ชั้น ๒ – ๔ อาคารรวมหน่วยงานราชการ
“ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐”
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐
www.nhso.go.th