



คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน
สถาบันพระบรมราชชนก

กองกฎหมาย

สถาบันพระบรมราชชนก

โทร ๐ ๒๕๙๐ ๑๙๒๕

E-mail : lawpi@pi.ac.th

หากพบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก

โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่-โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๑๙๒๕ E-mail : lawpi@pi.ac.th

หรือยื่นแบบร้องเรียนที่ www.pi.ac.th

**** ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ****

คำนำ

สถาบันพระบรมราชชนกเป็นหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ตามบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการ อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใส การดำเนินงานหน่วยงานให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สถาบันพระบรมราชชนกตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อเป็นทิศทางการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการให้ความเชื่อมั่นว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

กองกฎหมาย

สถาบันพระบรมราชชนก

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ขอบเขต	๑
๒. คำนิยาม	๑
๓. ช่องทางการร้องเรียน	๑
๔. สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน	๒
๕. ตัวอย่างและขั้นตอนช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน	๒
วิธีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	๔
๖. การติดตามเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ	๗
๗. ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินการ	๗
๘. ภาคผนวก	

๑. ขอบเขต

แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนก การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบ และการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง

๒. คำนิยาม

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก

ผู้กล่าวหา หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ หรือได้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตในภาครัฐ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๓. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ว่ากระทำการทุจริต สามารถร้องเรียนได้ในช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ส่งหนังสือร้องเรียนเป็นหนังสือไปยังสถาบันพระบรมราชชนก
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่สถาบันพระบรมราชชนก
๓. ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : lawpi@pi.ac.th
๔. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.pi.ac.th

๔. สารสำคัญของหนังสือร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้กล่าวหา

๒. ชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา

๓. รายละเอียดการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยบรรยายพฤติการณ์การทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียด เพื่อให้ทราบถึงวัน เวลาที่ทำความผิด รายละเอียดการทำความผิดพร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาว่าร้องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร

๔. ควรกรอกรายละเอียดในส่วนชื่อ - สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลของผู้กล่าวหาที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับในการยืนยันการกล่าวหาหรือเพื่อขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือเพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งข้อมูลของผู้กล่าวหาจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้กล่าวหาไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล หรือพฤติการณ์หรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์อาจไม่รับดำเนินการให้ได้

๕. ตัวอย่างและขั้นตอนช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ศาสนา.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

สังกัด/กลุ่มงาน สำนัก/กอง..... กรม

กระทรวง หมายเลขโทรศัพท์

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ขอกล่าวหา/ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี)

.....
.....
.....

โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ รวมทั้งวัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการกล่าวหา/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่.....

.....
.....
.....

ลงชื่อ ผู้กล่าวหา/ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหาจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

วิธีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

หากผู้ร้องเรียนต้องการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ผู้ร้องเรียนต้องเข้าเว็บไซต์ของทางสถาบันพระบรมราชชนก หรือ www.pi.ac.th เพื่อทำการกรอกข้อมูลการร้องเรียน



ภาพที่ ๑ หน้าจอเว็บไซต์สถาบันพระบรมราชชนก

ขั้นตอนการร้องเรียน

๑. ช่องทางการร้องเรียนจะอยู่ด้านล่างของเว็บไซต์ในช่องระบบสารสนเทศ ให้ผู้ร้องเรียนกดไปที่ “ร้องเรียน/ร้องทุกข์” ดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ หน้าจอการเข้าระบบ

๒. ระบบจะนำท่านเข้ามาสู่หน้าการกรอกข้อมูลการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะต้องกดปุ่ม “กรอกข้อมูลฟอร์ม” เพื่อกรอกข้อมูลการร้องเรียนของท่าน

030 ช่องทางเรื่องร้องเรียน

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถดำเนินการได้ 2 วิธี

1.เขียนคำร้อง ตาม **Template** และ ส่งที่ **E-Mail (lawp@piacth)**

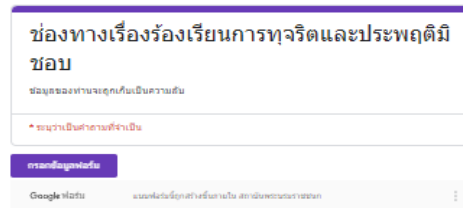
หรือส่งที่

กองกฎหมาย สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข อาคาร 4 ชั้น 6

สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลลาดหญ้า

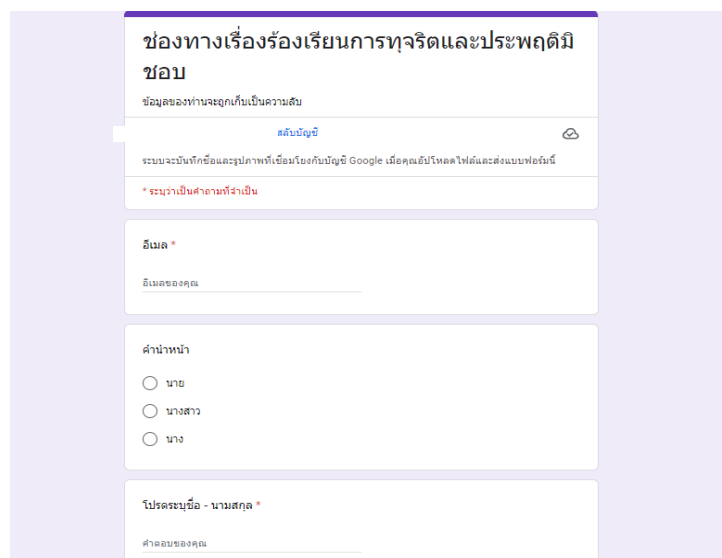
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

2.สามารถร้องเรียนผ่าน Google Form



ภาพที่ 3 หน้าจอรระบบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. เมื่อผู้ร้องเรียน กดเข้าระบบกรอกข้อมูล ให้ท่านกรอกข้อมูลเนื้อหาการร้องเรียนให้ครบถ้วนตามหัวข้อ ดังภาพที่ ๔ ถึง ๖ และกดส่งข้อมูล ดังภาพที่ ๖



ภาพที่ ๔ หน้าจอการกรอกข้อมูล

ตำแหน่ง *
คำตอบของคุณ _____

สังกัดผู้ถูกกล่าวหา *
 ทราบ
 ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

หมายเลขโทรศัพท์ *
คำตอบของคุณ _____

อีเมล *
คำตอบของคุณ _____

หัวข้อเรื่องร้องเรียน *
คำตอบของคุณ _____

ภาพที่ ๕ หน้าจอการกรอกข้อมูล

หมายเลขโทรศัพท์ *
คำตอบของคุณ _____

อีเมล *
คำตอบของคุณ _____

หัวข้อเรื่องร้องเรียน *
คำตอบของคุณ _____

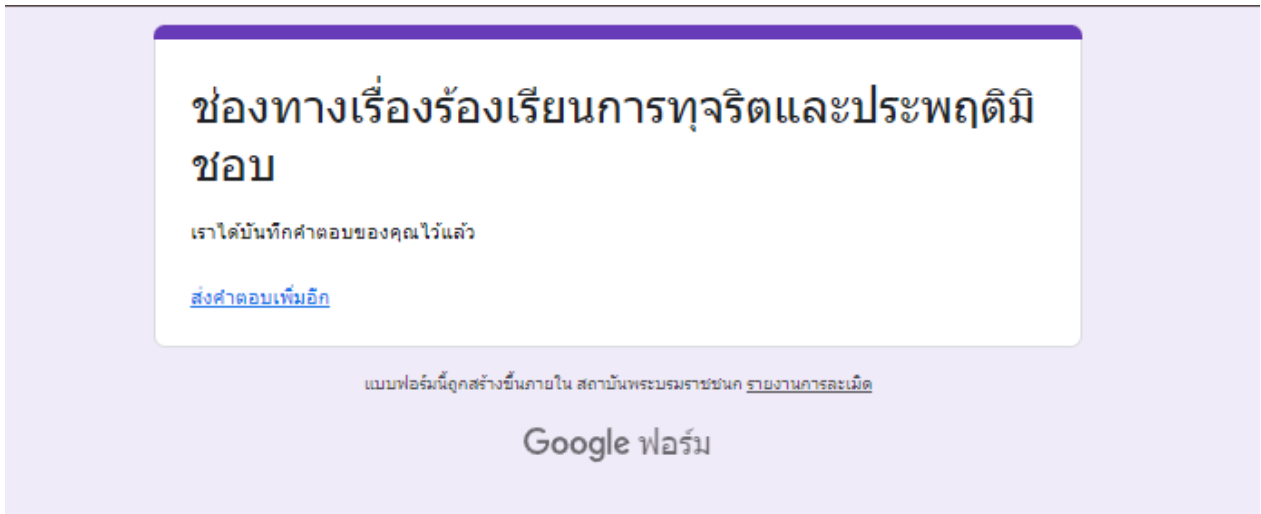
รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียน *
คำตอบของคุณ _____

เอกสารแนบประกอบพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียน *

ล้างแบบฟอร์ม

ภาพที่ ๖ หน้าจอการกรอกข้อมูลและส่งข้อมูล

๔. เมื่อผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลการร้องเรียนและส่งข้อมูลในระบบเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอดังภาพที่ ๗ ถือว่าการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เสร็จสิ้น



ภาพที่ ๗ หน้าจอการแสดงผลการยื่นเรื่องร้องเรียน

๖. การติดตามเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้โดยการ สอบถามติดตามผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๑๙๒๕

๗. ขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินการ

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน อธิการบดีจะพิจารณาสั่งการภายใน ๕ วันทำการมอบหมายให้กองกฎหมาย ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่

๒. ในกรณีพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริงจึงจะยุติเรื่องและในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีหลักฐาน และข้อเท็จจริงเพียงพอและพบว่าเข้าข่ายมีความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัยจะเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี ในกรณีไม่ตั้งคณะกรรมการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ ต้องไม่เกิน ๔๕ วันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง หรือกรณีตั้งคณะกรรมการดังกล่าว คณะกรรมการจะต้องทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนออธิการบดี ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง พ้นจากนี้แล้วอธิการบดีพิจารณาสั่งการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานภายนอกทราบตามแนวทางที่กำหนดต่อไป

ภาคผนวก

กระบวนการการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนก

ร้องเรียนผ่านช่องทาง เว็บไซต์, มาด้วยตนเอง, จดหมาย, อีเมล

เจ้าหน้าที่กองกลางรับเรื่องร้องเรียน อธิการบดีจะพิจารณา
สั่งการภายใน ๕ วันทำการ

กองกฎหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ใช้ระยะเวลาประมาณ ๗ - ๑๐

ใช้ระยะเวลาประมาณ ๗ - ๓๐ วัน

ไม่มีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้

สรุปรายงานเสนออธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก
ทราบและสั่งการ

ยุติเรื่อง

ไม่ยุติเรื่อง

มีข้อเท็จจริงที่เชื่อถือได้/แจ้งผู้ถูกร้องเรียนชี้แจง
ข้อเท็จจริง

เสนออธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนกแต่งตั้ง
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลให้
อธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนกทราบและสั่ง

ไม่มีความผิด

ยุติเรื่อง

มีความผิด

แต่งตั้งคณะกรรมการ
สอบสวนวินัย

*ระยะเวลาขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายและจำนวนปริมาณเอกสาร