



คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน
สถาบันพระบรมราชชนก

กองกฎหมาย
สถาบันพระบรมราชชนก
โทร ๐ ๒๕๙๐ ๑๙๒๕
E-mail : lawpi@pi.ac.th

หากพบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันพระบรมราชชนก
โปรดแจ้งข้อมูลหรือเบาะแสที่ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๑๙๒๕ E-mail : lawpi@pi.ac.th
หรือยื่นแบบร้องเรียนที่ www.pi.ac.th
ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

คำนำ

สถาบันพระบรมราชชนกเป็นหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ตามบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะเป็นหน่วยงานที่มีคุณธรรมจริยธรรม และความโปร่งใส การดำเนินงานหน่วยงานให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) สถาบันพระบรมราชชนกตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสถาบันพระบรมราชชนก เพื่อเป็นทิศทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นการให้ความเชื่อมั่นว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

กองกฎหมาย
สถาบันพระบรมราชชนก
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

ขอบเขต

๑

คำนิยาม

๑

ช่องทางการร้องเรียน

๑

สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน

๒

วิธีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๓

ตัวอย่างการแบ่งระดับความรุนแรงน้อย

๔

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนก

๕

ภาคผนวก

๖

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

๑. ขอบเขต

แนวทางปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนก การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบ และการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ ระดับข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรง การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุง

๒. คำนิยาม

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก

ผู้กล่าวหา หมายความว่า ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่ หรือได้พบเห็นการทุจริตในภาครัฐของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตในภาครัฐ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

ประพฤติมิชอบ หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

๓. ช่องทางการร้องเรียน

๓.๑ ยื่นหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรทางไปรษณีย์ ถึงสถาบันพระบรมราชชนก ๘๘/๒๐ อาคาร ๔ ชั้น ๖ ตึกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อาคาร ๔ ชั้น ๖ สถาบันพระบรมราชชนก ตึกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข เพื่อแจ้งข้อร้องเรียนหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา

๓.๓ ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : law_pi@pi.ac.th

๓.๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สถาบันพระบรมราชชนก www.pi.ac.th

๓.๕ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) <https://anonymous.pacc.go.th/>

๓.๖ ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) <https://www.nacc.go.th/allcomplaint>

๔. สาระสำคัญของหนังสือร้องเรียน

การร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วน ดังต่อไปนี้

๑. ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และหน่วยงานสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถระบุตัวบุคคลผู้ถูกร้องเรียนได้อย่างชัดเจน (หากทราบ)

๒. รายละเอียดพฤติการณ์ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการกระทำที่อาจเข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ วัน เวลา สถานที่ หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ รวมทั้งรายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

๓. เอกสาร พยานหลักฐาน หรือข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เช่น เอกสารทางราชการ ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือพยานบุคคล เพื่อประกอบการพิจารณาและตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ เพื่อประโยชน์ในการสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม การยืนยันข้อมูล หรือการแจ้งผลการดำเนินการ ทั้งนี้ สถาบันพระบรมราชชนกจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล หรือไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียน พฤติการณ์แห่งการร้องเรียน หรือพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง หน่วยงานอาจไม่รับเรื่องไว้พิจารณาดำเนินการ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีข้อมูลหรือพยานหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าการกระทำความผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น

วิธีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสถาบันพระบรมราชชนก โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ www.pi.ac.th เลือกเมนู “กองกฎหมาย” และกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน พร้อมแนบเอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ก่อนกดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ

กรณีประสงค์จะร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สามารถส่งข้อมูลและเอกสารประกอบการร้องเรียนได้ที่ law_pi@pi.ac.th

กรณีประสงค์จะยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นเอกสารลับ สามารถส่งทางไปรษณีย์ถึงกองกฎหมาย สถาบันพระบรมราชชนก ๘๘/๒๐ อาคาร ๔ ชั้น ๖ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๑๙๒๕ E-mail : law_pi@pi.ac.th

กรณีประสงค์จะร้องเรียนโดยตรงถึงอธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก สามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้ที่ complaint.law@pi.ac.th

การติดตามเรื่องร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนได้ที่กองกฎหมาย สถาบันพระบรมราชชนก หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๑๙๒๕ ในวันและเวลาราชการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

๑. เมื่อสถาบันพระบรมราชชนกได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ก่อนเสนออธิการบดีพิจารณาสั่งการภายใน ๕ วันทำการ และมอบหมายให้กองกฎหมายดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. กองกฎหมายจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

๓. กรณีตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลหรือไม่มีพยานหลักฐานเพียงพอจะเสนออธิการบดีพิจารณายุติเรื่อง

๔. กรณีตรวจสอบแล้วพบว่ามีความผิดทางวินัยหรือการทุจริต จะเสนออธิการบดีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

๕. เมื่อการดำเนินการแล้วเสร็จ สถาบันพระบรมราชชนกจะแจ้งผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามความเหมาะสม และไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างการแบ่งระดับความรุนแรงน้อย

ระดับที่ ๑: ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ระดับน้อย) สีเขียว

- ลักษณะ: ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนร้ายแรง เพียงต้องการให้ข้อเสนอแนะ คำชมเชย หรือแจ้งเรื่องทั่วไป
- ตัวอย่าง: การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ, การแนะนำการปรับปรุงบริการ

ระดับที่ ๒: เรื่องร้องเรียนเล็กน้อย (ระดับปานกลาง) สีเหลือง

- ลักษณะ: ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยการพูดคุยหรือไกล่เกลี่ยเบื้องต้นในหน่วยงาน
- ตัวอย่าง: พฤติกรรมเจ้าหน้าที่, ปัญหาการให้บริการที่ไม่รุนแรงนัก

ระดับที่ ๓: เรื่องร้องเรียนใหญ่ (ระดับสูง) สีแดง

- ลักษณะ: ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น และไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในระดับพื้นที่
- ตัวอย่าง: เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียง, การทุจริต, การกระทำผิดวินัยร้ายแรง, หรือการร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- การจัดการ: ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย

ระดับที่ ๔: นอกเหนืออำนาจหน่วยงาน

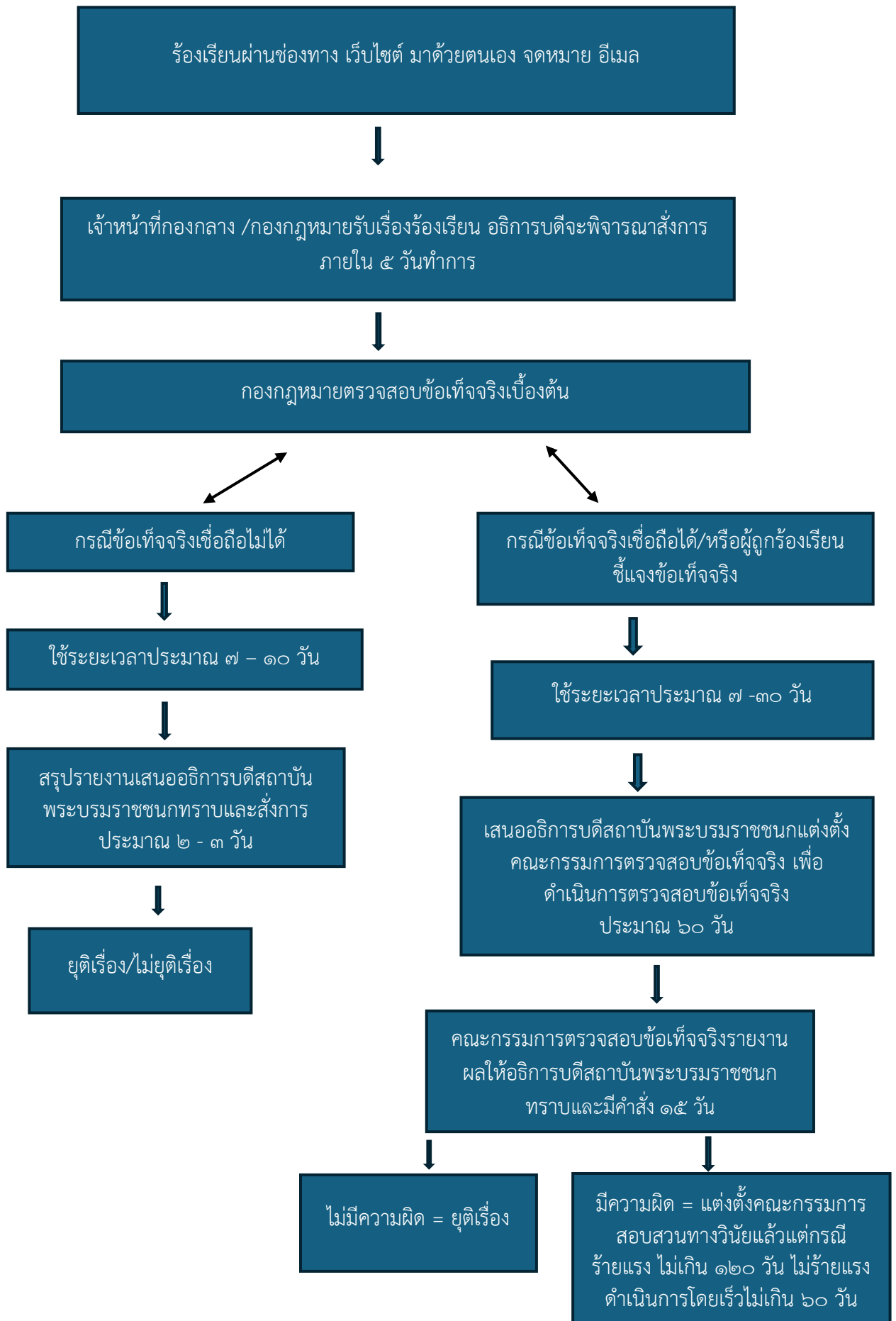
ลักษณะ: ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนอย่างหนัก และอาจมีการฟ้องร้อง หรือติดต่อสื่อมวลชน

- ตัวอย่าง: การเรียกร้องค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด

การแบ่งระดับตามผลกระทบ (ตามแนวทางบางหน่วยงาน)

- ระดับ A-C: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วสามารถแก้ไขได้ทันที โดยไม่มีผลกระทบ หรือมีผลกระทบเล็กน้อย
- ระดับ D-F: เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร และต้องให้การดูแล ฝ้าระวัง
- ระดับ G-H: เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรง
- ระดับ I: เหตุการณ์ที่ส่งผลให้ถึงแก่ชีวิต หรือมีการฟ้องร้องคดี

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันพระบรมราชชนก



ภาคผนวก

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียน

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน อธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ซอย/ตรอก.....ถนน.....

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

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์ E-mail

ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาวตำแหน่ง

หน่วยงาน

มีรายละเอียดโดยสังเขป ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อวันที่ณ

พยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

☐ เอกสาร จำนวน ฉบับ

☐ ภาพถ่าย จำนวน ภาพ

☐ คลิปวิดีโอ จำนวน ไฟล์

☐ พยานบุคคล ได้แก่

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ขอให้อธิการบดีสถาบันพระบรมราชชนก ดำเนินการ.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ : สถาบันพระบรมราชชนกจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และตามที่กฎหมายกำหนด