



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต/ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การเภสัชกรรม

องค์การเภสัชกรรม ให้ค้ำมั่นว่าจะรับฟังทุกข้อร้องเรียนอย่างเสมอภาค โปร่งใส และเอาใจใส่ รวมทั้งให้ความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย กำหนดระยะเวลาสืบสวน สอบสวนอย่างเหมาะสม ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกปิดเป็นความลับ และได้รับการคุ้มครอง ไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งอย่างเป็นธรรม ทั้งในระหว่างการสอบสวน และภายหลังการสอบสวน

1. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่าผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างองค์การเภสัชกรรม ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

ทุจริต หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่องค์การเภสัชกรรมมีเจตนากระทำโดยการฉ้อฉล หลอกลวง ปกปิดข้อมูล หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ประพฤติมิชอบ หมายถึงใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่องค์การเภสัชกรรม หมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างองค์การเภสัชกรรม

2. ช่องทางการร้องเรียน

- ประธานคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : assadej.v@mail.gpo.or.th

- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต
 - ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : abd1@gpo.or.th หรือ www.gpo.or.th
 - ทางโทรศัพท์ หมายเลข : 02-203-8181
 - ทางจดหมาย โดยส่งมาที่ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต (ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทุนมนุษย์) องค์การเภสัชกรรม 75/1 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑ 10400
 - ยื่นด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการ โดยสามารถนำเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องยื่นเรื่องด้วยตนเองที่แผนกพนักงานสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ อาคารอำนวยการ องค์การเภสัชกรรม เลขที่ 75/1 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑ 10400

3.คำแนะนำในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

1.ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การเภสัชกรรมได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.การใช้บริการร้องเรียนขององค์การเภสัชกรรมนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

4.เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในขององค์การเภสัชกรรม

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้องค์การเภสัชกรรมช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจขององค์การเภสัชกรรมโดยตรง

6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

4. ขั้นตอนการดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการและการติดตามผล

1. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ แล้ว ผู้เกี่ยวข้องจะส่งเรื่องให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต ลงทะเบียนรับเรื่อง

2. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและสรุปความเห็นเสนอผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรมเพื่อพิจารณา ภายใน 15 วัน

2.1 กรณีมีมูลเหตุว่ามีการกระทำผิดจริงหรือมีเบาะแสการทุจริตเพียงพอ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต นำเสนอผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม

2.1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ภายใน 5 วัน

2.1.2 คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการสอบหาข้อเท็จจริงภายใน 150 วัน หากมีมูลดำเนินการเสนอผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรมเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

2.1.3 คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการสอบภายใน 150 วัน

2.1.4 เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องภายใน 15 วัน

2.2 กรณีไม่มีมูลเหตุหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต นำเสนอผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรมเพื่อพิจารณายุติเรื่อง และแจ้งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ภายใน 5 วัน

3. เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริต เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เสนอผู้อำนวยการองค์การเภสัชกรรม และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคม รายไตรมาส

5. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

แผนกพนักงานสัมพันธ์ กองพนักงานสัมพันธ์และสวัสดิการ ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนฯ

แผนผัง/ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสการทุจริต
องค์การเภสัชกรรม

