



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพ กองบริหารทรัพยากรบุคคล โทร. ๒๐-๗๗๘๘

ที่ กค ๐๕๑๖/ว ๕๗๐

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ชักซ้อมความเข้าใจแนวทางการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง สำนักงาน กลุ่ม และด้านสุขภาพทุกแห่ง

ตามที่กรมสุขภาพได้มีคำสั่งทั่วไปกรมสุขภาพ ที่ ๓/๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมสุขภาพ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ประกาศกรมสุขภาพ ที่ ๔๗/๒๕๖๐ เรื่อง วิธีการรับคำร้องและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกรมสุขภาพ ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๖๐ และคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของกรมสุขภาพ ซึ่งกรมสุขภาพได้มีการแจ้งเวียนให้ทราบแล้วโดยทั่วกัน นั้น

เพื่อให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายในกรมสุขภาพ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ประกอบด้วย บันทึกถ้อยคำของบุคคลและพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ตลอดจนรวบรวมเอกสารและพยานหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคลทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้หน่วยงานทำหนังสือเพื่อขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบก่อนสิ้นระยะเวลาดังกล่าวมาที่กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม โดยต้องแสดงเหตุผลของความจำเป็นและผลการดำเนินการที่ผ่านมาด้วย

๒. กรณีกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม พิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานแล้ว เห็นว่ามีประเด็นที่ควรตรวจสอบเพิ่มเติม ให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบตามประเด็นดังกล่าว และรายงานผลการตรวจสอบเพิ่มเติมให้กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เว้นแต่มีเหตุอันควรที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันตามกำหนดเวลา ให้ดำเนินการตามการขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบในข้อ ๑.

๓. กรณีการชี้แจงข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้หน่วยงานต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวด้วย และรายงานผลการตรวจสอบมาที่กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม

๔. กรณีเป็นเรื่องที่สำคัญและมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมสุขภาพอย่างร้ายแรง กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม มีอำนาจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ โดยให้หน่วยงานราชการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล เอกสาร คำชี้แจง ข้อเท็จจริง พยานบุคคลและพยานหลักฐาน ตลอดจนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรมในการลงพื้นที่ดังกล่าว

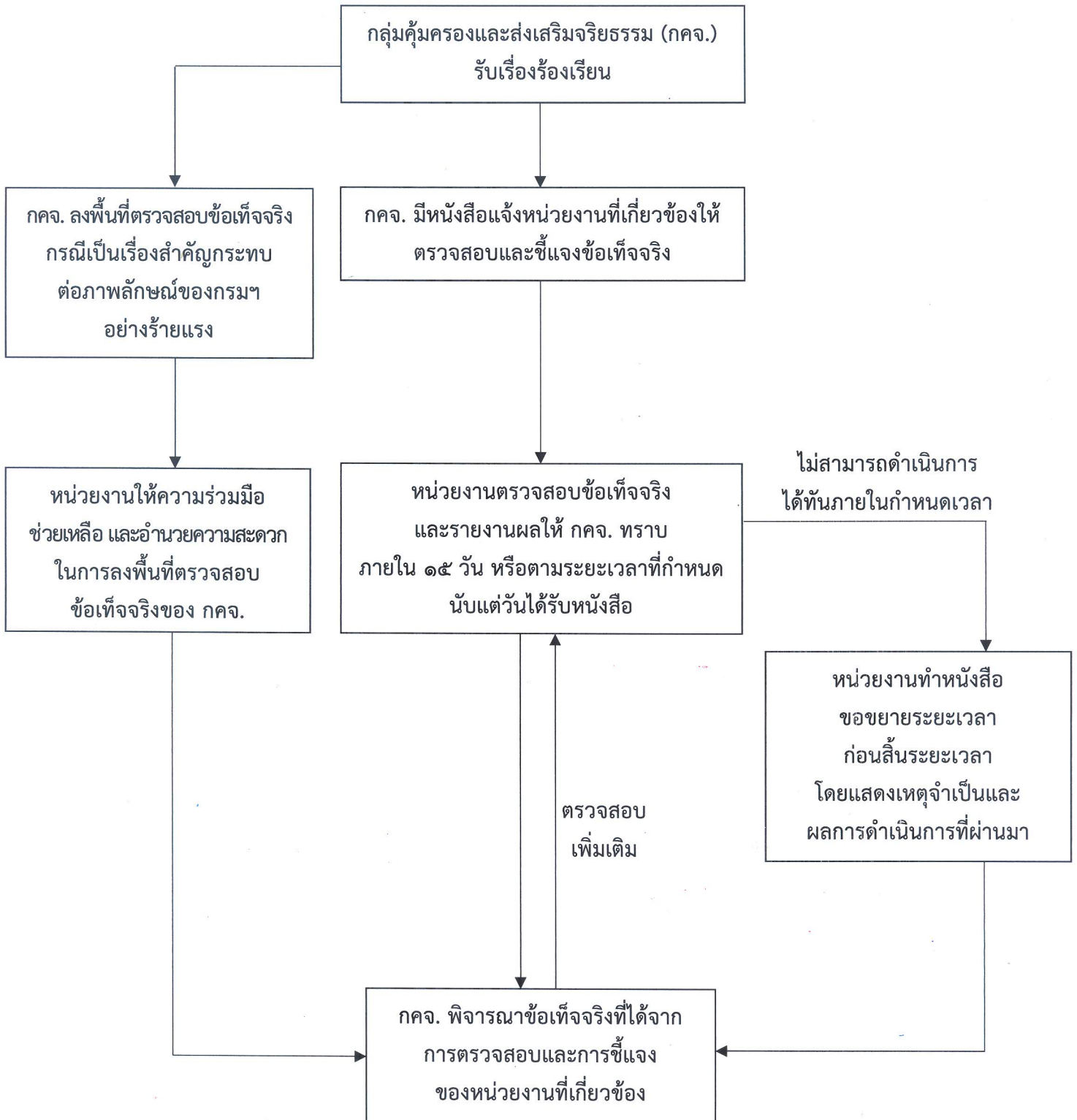
จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายบุญเทียม โชควัฒน)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมสุขภาพ

ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง



ตัวอย่างคำถามในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

การตรวจสอบข้อเท็จจริงของหน่วยงาน

๑. คำถามในส่วนแรก เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ คือ ชื่อ - สกุล ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งใด ตั้งแต่เมื่อใด มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างไร

๒. คำถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำกรตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นคำถามในเรื่องที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับ มีระเบียบปฏิบัติ และ/หรือคำสั่ง ให้ดำเนินการอย่างไร และบุคคลนั้นได้ดำเนินการหรือไม่ อย่างไร หากการดำเนินการไม่ได้เป็นไปโดยชอบถูกต้องครบถ้วน ให้บุคคลนั้นชี้แจงพร้อมแสดงหลักฐานว่าเหตุใดจึงไม่ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติ และ/หรือคำสั่งดังกล่าว

๓. คำถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นคำถามที่เพิ่มเติมขึ้นเมื่อได้ทำการตรวจสอบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลนั้น และหน่วยงานเห็นว่า คำตอบไม่ชัดเจนจึงควรสอบถามให้สิ้นกระแสความ เช่น ถ้าอ้างถึงระเบียบปฏิบัติหรือคำสั่งใด ให้แนบระเบียบปฏิบัติหรือคำสั่งนั้น และเมื่อบุคคลใดให้ถ้อยคำในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้หน่วยงานพิจารณาว่า การให้การถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติหรือคำสั่งนั้น หรือไม่ หากเห็นว่ายังมีประเด็นใดไม่ชัดเจนให้ถามซ้ำ เพื่อให้บุคคลนั้นอธิบายโดยละเอียด หรือกรณีบุคคลนั้นอ้างบุคคลใดเป็นพยาน หรือให้ถ้อยคำพาดพิงถึงบุคคลอื่น ให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบหรือสอบถ้อยคำบุคคลที่ถูกอ้างเป็นพยานหรือบุคคลที่ถูกพาดพิงให้สิ้นกระแสความ

๔. คำถามในส่วนท้าย เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้โอกาสบุคคลนั้นให้ถ้อยคำเพิ่มเติม หากเห็นว่าคำถามที่หน่วยงานสอบถามยังไม่ชัดเจน หากบุคคลนั้นให้ถ้อยคำเพิ่มเติม หน่วยงานหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายต้องพิจารณาว่า การให้ถ้อยคำเพิ่มเติมดังกล่าวชัดเจนหรือไม่ หากเห็นว่ายังไม่ชัดเจนต้องดำเนินการสอบถามให้สิ้นกระแสความ

ตัวอย่าง

บันทึกการให้ถ้อยคำ

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีการร้องเรียน.....

สถานที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อ - สกุล).....อายุ.....ปี

สัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....บ้านเลขที่.....

ตรอก/ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำด้วยความสัตย์จริง ดังต่อไปนี้

๑. คำถาม ปัจจุบันท่านปฏิบัติหน้าที่ ณ ที่ใด ตำแหน่งใด และมีหน้าที่อย่างไร

คำตอบ.....

๒. คำถาม ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนอย่างไร

คำตอบ.....(ให้ผู้ให้ถ้อยคำอธิบายว่ามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไร).....

๓. คำถาม ขอทราบขั้นตอนตามระเบียบหรือคำสั่งในการปฏิบัติงาน

คำตอบ....(ให้ผู้ให้ถ้อยคำอธิบายว่ามีขั้นตอนตามระเบียบหรือคำสั่งอย่างไร).....

๔. คำถาม ท่านได้ดำเนินการตามระเบียบหรือคำสั่งดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ.....(ให้ผู้ให้ถ้อยคำอธิบายว่าได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างไร).....

๕. คำถาม (ให้หน่วยงานพิจารณาว่า การให้ถ้อยคำชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปใช้สรุปข้อเท็จจริงได้หรือไม่ หากเห็นว่า ยังไม่ชัดเจนต้องตั้งคำถามเพื่อให้สิ้นกระแสความ เช่น ถ้าอ้างถึงระเบียบปฏิบัติ หรือคำสั่งใด ให้แนบระเบียบปฏิบัติหรือคำสั่งนั้น และเมื่อบุคคลใดให้ถ้อยคำในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้หน่วยงานตรวจสอบและพิจารณาว่า การให้ถ้อยคำถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบปฏิบัติหรือคำสั่งนั้นหรือไม่ หากเห็นว่ายังมีประเด็นไม่ชัดเจนให้ถามซ้ำ เพื่อให้บุคคลนั้นอธิบายโดยละเอียด หรือกรณีบุคคลนั้นอ้างบุคคลใดเป็นพยาน หรือให้ถ้อยคำพาดพิงถึงบุคคลอื่น ให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบหรือสอบถ้อยคำบุคคลที่ถูกอ้างเป็นพยานหรือบุคคลที่ถูกพาดพิงให้สิ้นกระแสความ)

คำตอบ.....(ให้ผู้ให้ถ้อยคำอธิบายจนหน่วยงานเห็นว่า นำไปสรุปข้อเท็จจริงได้).....

๖. คำถาม มีข้อเท็จจริงใดที่ท่านประสงค์จะให้ถ้อยคำเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

คำตอบ..... (เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้โอกาสบุคคลนั้นให้ถ้อยคำเพิ่มเติม หากเห็นว่าคำถามที่หน่วยงานสอบถามยังไม่ชัดเจน แต่อย่างไรก็ตาม หากบุคคลนั้นให้ถ้อยคำเพิ่มเติม หน่วยงานต้องพิจารณาว่า การให้ถ้อยคำเพิ่มเติมดังกล่าวชัดเจนหรือไม่ หากเห็นว่ายังไม่ชัดเจนต้องดำเนินการสอบถามให้สิ้นกระแสะความ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า หน่วยงานผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง มิได้กระทำการใด ๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา ชูเชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใด ๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ และหน่วยงานผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟัง/ข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้อง จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....(ผู้ให้ถ้อยคำ)

(.....)

ลงชื่อ.....(ผู้สอบ/บันทึกถ้อยคำ)

(.....)