



คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลสิงห์บุรี

## คำนำ

งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของ โรงพยาบาล สิงห์บุรี ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี ๒) หน้าเพจ Facebook ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสิงห์บุรี ๓) หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลสิงห์บุรี Webboard (แนะนำปรับปรุง) ๔) ตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลสิงห์บุรี ๕) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๕๒ ๒๕๐๗-๑๑ ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของโรงพยาบาลสิงห์บุรี สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ  
ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
คำจำกัดความ ๑	
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ๒	
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓	
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ๓	
ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ ๔ - ๕	
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๖	
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
ภาคผนวก	๘ - ๑๐

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสิงห์บุรี

### ๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสิงห์บุรี เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้างของโรงพยาบาลสิงห์บุรี การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ /หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน /แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์
๒. หน้าเพจFacebook ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสิงห์บุรี
๓. หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลสิงห์บุรี Webboard (แนะนำปรับปรุง)
๔. ตู้รับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลสิงห์บุรี
๕. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๕๒ ๒๕๐๗-๑๑

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย /ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสิงห์บุรีได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

### ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สว่นราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม</p>
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่เท่าเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลสิงห์บุรี	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสิงห์บุรี หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

๔) คำร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรีว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตของหน่วยงานภายใต้สังกัดโรงพยาบาลสิงห์บุรี รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของสำนักงาน ป.ป.ท. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัด

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัด

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

๕) ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ของส่วนราชการและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๓.๒ งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้าง วินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการ และหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลสิงห์บุรี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย พนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และการสอบสวน/ พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิด ของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขกระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

## ๔. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

### ๔.๑ ขอบเขต

เริ่มจากงานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิงห์บุรีได้รับรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสิงห์บุรี ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนทน่ท์

๒. หน้าเพจFacebook ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสิงห์บุรี

๓. หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลสิงห์บุรี Webboard (แนะนำปรับปรุง)

๔. ตู้รับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลสิงห์บุรี

๕. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๕๒ ๒๕๐๗-๑๑

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคຸ້ມรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือคຸ້ມทนายการโรงพยาบาลสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไปแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลให้อำนาจการโรงพยาบาลสิงห์บุรีพิจารณาสั่งการ และแจ้ง

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงานเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี เก็บข้อมูลในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและ สรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี (รายงานทุก ๖เดือน) แล้วงานนิติการเก็บรวมเรื่อง

#### ๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) งานนิติการ ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ โรงพยาบาลสิงห์บุรี ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์

๒. หน้าเพจ Facebook ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสิงห์บุรี

๓. หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลสิงห์บุรี Webboard (แนะนำปรับปรุง)

๔. ผู้รับฟังความคิดเห็น โรงพยาบาลสิงห์บุรี

๕. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๕๒ ๒๕๐๗-๑๑

(๒) งานนิติการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน

(๓) งานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

และประพฤติชอบ

(๔) งานนิติการ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

พิจารณาลงนาม

(๕) งานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) งานนิติการ แจ้งผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน ) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) งานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) งานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี

(๙) งานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคัมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

(๑๐) งานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายงานทุก ๖เดือน)

(๑๑) งานนิติการ จัดเก็บรวมเรื่อง



## ๔.๓ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	
๑.	(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕ นาที	งานนิติการ	
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	งานนิติการ	
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี	๓๐ นาที	งานนิติการ	
๔.	(๔) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการ		งานนิติการ	
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ	๕.๒ แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	งานนิติการ
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	งานนิติการ
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	งานนิติการ	
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	งานนิติการ	
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	งานนิติการ	
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิงห์บุรี (รายงานทุก ๖ เดือน)	๑-๓ วัน	งานนิติการ	
๑๑.	(๑๑) งานนิติการเก็บรวมเรื่อง	๑ วัน	งานนิติการ	

## ๕. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒) พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๘) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๑๐) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
- ๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
- ๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

# ภาคผนวก





