



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

( Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure )

โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์  
จังหวัดอุบลราชธานี

งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่พบเห็นหรือทราบเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ฯ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งวางแนวทางการจัดการที่ชัดเจนให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใสเป็นธรรม และสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ในการนี้ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนและเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ



( นายตฤณภพ ศรีศิลป์ )

รองผู้อำนวยการด้านตรวจสอบภายใน  
โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์



## สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ( Work Flow )	๖
๑๐. การติดตามประเมินผลและรายงาน	๗

## คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๑.๒ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ การประสานหน่วยงานภายในและภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

๓.๑ ดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่นของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๓.๒ เสนอแนะแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาล ฯ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกระทรวงสาธารณสุข และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๓.๓ ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล ฯ

๓.๔ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ฯ

#### ๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายรวมถึงการประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

๔.๒ การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด

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

๔.๔ ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ได้

๔.๕ บัตรสนเท่ห์ หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประจาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงเพียงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

๔.๖ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์สันติวิธีและกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๔.๗ หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๔.๘ การดำเนินการ หมายถึง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ และที่อยู่ชัดเจน

๔.๙ การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการ ภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อ ถึงผู้ร้องเรียน ได้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป.... ” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒



## ๕. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์สันติวิธี โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
- ๕.๒ ยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ โดยส่งมาที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เลขที่ ๑๒๒ ถนนสรรพสิทธิ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐
- ๕.๓ แจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย เพจ อีเมลล์ หรือเว็บไซต์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
- ๕.๓.๑ [www.sunpasit.go.th](http://www.sunpasit.go.th)
- ๕.๓.๒ <https://www.facebook.com>
- ๕.๓.๓ [sunpasitthiprasongubon@gmail.com](mailto:sunpasitthiprasongubon@gmail.com)
- ๕.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕ - ๓๑๙๒๐๐

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล ( ถ้ามี )
- ๖.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์หรือบุคคลภายนอก
- ๖.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
- ๖.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๖.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
- ๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - ๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - ๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
  - ๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการ ที่จะได้รับประกอบกัน	<p>๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p> <p>๒. การบริหารงานพัสดุ กรณีร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล กรณีร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร 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 มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	<p>๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส.</p> <p>๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ</p> <p>๓. ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>๔. ค่าตอบแทน อสม.</p> <p>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ</p>
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาล ฯ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤตินิมิชอบ

## ๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ

๘.๑ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

๘.๒ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ( กรณีหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งมาทางไปรษณีย์ ) หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี ( กรณียื่นร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์สันติวิธี ) ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

๘.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ( กรณีหนังสือร้องเรียนหรือบัตรสนเท่ห์ส่งมาทางไปรษณีย์ ) หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์สันติวิธี ( กรณียื่นร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์สันติวิธี ) คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เพื่อพิจารณาและสั่งการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ

๘.๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ได้มีข้อสั่งการให้งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปรายความเห็น ข้อเสนอแนะ และจัดทำหนังสือเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เพื่อพิจารณาสั่งการ

๘.๕ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๘.๖ งานตรวจสอบภายใน แจ้งผู้ร้องทุกข์ / ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบ ( กรณีมีชื่อ / ที่อยู่ / หน่วยงาน ชัดเจน ) ให้ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๘.๗ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๘ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๘.๙ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

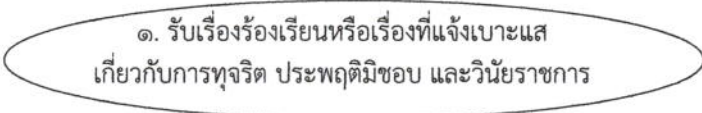
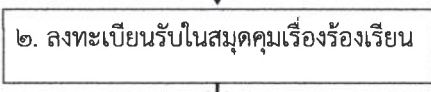
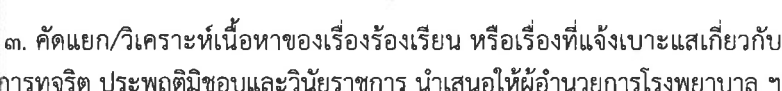

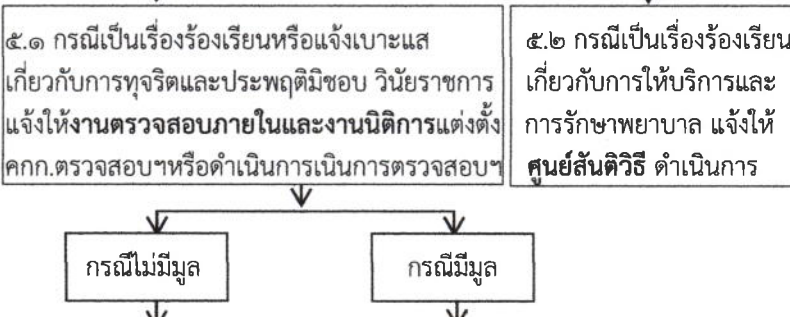
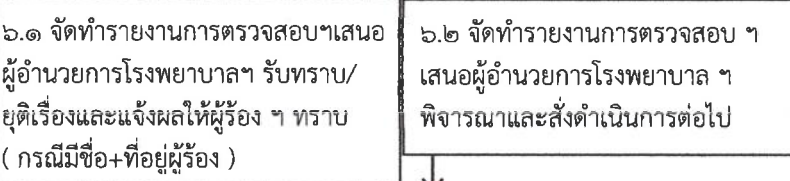
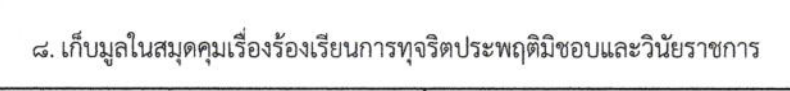
๘.๑๐ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร ( รายเดือน / รายปี )

๘.๑๑ งานตรวจสอบภายในและงานนิติการ จัดเก็บเรื่อง





๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือที่แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ( Work Flow )

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑๕ นาที	๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ ศ.สันติวิธี เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒.		๕ นาที	๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ ศ.สันติวิธี เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓.		๓๐ นาที	๑.เจ้าหน้าที่ ก.บริหารทั่วไป ๒.เจ้าหน้าที่ ศ.สันติวิธี เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน
๔.		๑ วัน	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ
๕.		๗ - ๑๕ วัน	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ
๖.		๓ - ๗ วัน	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ
๗.		แล้วแต่กรณี	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ
๘.		๓๐ นาที	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ
๙.		๑ - ๓ วัน	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ
๑๐.		๑๐ นาที	งานตรวจสอบภายใน และงานนิติการ

## ๑๐. การติดตามประเมินผลและรายงาน

๑๐.๑ เมื่อดำเนินการตามข้อสั่งการของผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หรือ คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง / ไม่ร้ายแรง และเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการในแต่ละกรณีแล้ว ให้งานตรวจสอบภายในและงานนิติกร เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และวินัยราชการลงในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนไว้

๑๐.๒ จัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและวินัยราชการเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ( รายไตรมาส / รายปี )



### คณะผู้จัดทำ...

๑. นายตฤณภพ ศรีศิลป์ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการด้านตรวจสอบภายใน
๒. นางสาวประภาพร หงษ์ตระกูล ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ
๓. นางสาวธีรณัฐ ธีรกุล ตำแหน่งนิติกร
๔. นายทรงชัย เขียวขำ ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ
๕. นางสาวปัญจมาภรณ์ สุร่าไพ ตำแหน่งพนักงานธุรการ



**ชาวสรรพสิทธิ์ ไม่ทนต่อการทุจริต**

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓  
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์  
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความขออนุญาตแจ้งเวียนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๒. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์

๓. หนังสือแจ้งเวียนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสรรพสิทธิ-  
ประสงค์

Linkภายนอก .....

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ธีรนุช ธีรกุล

( นางสาวธีรนุช ธีรกุล )

ตำแหน่ง นิติกร ( พนักงานราชการ )

วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

ดนุภพ ศรศิลป์

( นายดนุภพ ศรศิลป์ )

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการตรวจสอบภายใน

วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ปัญจมาภรณ์ สุร่าไพ

( นางสาวปัญจมาภรณ์ สุร่าไพ )

ตำแหน่ง พนักงานธุรการ

วันที่ ๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓