



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ
ใน ๔ มาตรการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝื่อ
ประจำปี ๒๕๖๕

คำนำ

ตามที่ปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข ได้ผลักดันนโยบายเรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นการดำเนินการกระทำผิดวินัยใน ๔ มาตรการสำคัญที่เป็นความเสี่ยงสูง ได้แก่ ได้แก่ (๑) การใช้ธรรมาภิบาล (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกจ่ายค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการ ให้มีความรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นธรรม สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช ๒๕๖๐ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ และแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านผือ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ โดยยึดแนวทางตามกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประเด็นการกระทำผิดวินัยกรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจนใน ๔ มาตรการ ปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการหลักให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และบรรลุตามนโยบายด้านการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะทำงาน MOPH ITA 2022
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านผือ

สารบัญ

คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ระบบบริหารจัดการการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจนใน ๔ มาตรการ	๒
ขอบเขต	๒
ประเภทข้อร้องเรียน	๒
เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ	
กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน	๒
คำจำกัดความ	
บทที่ ๓ การปฏิบัติงาน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ	๕
บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
บรรณานุกรม	๘

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข ได้ผลักดันนโยบาย เรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปลัดกระทรวงสาธารณสุข มุ่งเน้นการดำเนินการกระทำผิดวินัยใน ๔ มาตรการสำคัญที่เป็นความเสี่ยงสูงให้มีความรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นธรรม สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ และแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔) ในการผลักดันนโยบายเรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ตามนโยบายการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของปลัดกระทรวงสาธารณสุข มุ่งเน้นการดำเนินการกระทำผิดวินัยใน ๔ มาตรการคือ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ ให้มีความรวดเร็ว เด็ดขาด เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประเด็นการกระทำผิดวินัย ใน ๔ มาตรการ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ ที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและเกิดผลสัมฤทธิ์ในทางปฏิบัติ

๓. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย ใน ๔ มาตรการ เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยมีความรวดเร็ว เด็ดขาด และเป็นธรรม

บทที่ ๒

ระบบบริหารจัดการการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย ใน ๔ มาตรการ

๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัย โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรงมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ โดย

- หนังสือร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน
- บัตรสนเท่ห์ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตนชัดเจน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ เบอร์โทร ๐๔๒-๒๘๑๓๐๒
- สายด่วนผู้บริหาร สาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ เบอร์โทร ๐๘๗-๒๒๔๖๕๒๒

๒.๒ ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงานและการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ

๒.๓ เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน

๑.วัน เดือน ปีที่ร้องเรียน

๒.ชื่อ และลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แนบบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐรับรองสำเนาถูกต้อง ลงวัน เดือน ปีที่รับรองโดยผู้กล่าวหาเอง รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หรือมีหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุได้ว่าผู้กล่าวหาเป็นตัวตนชัดเจน

๓.ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงเพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใด ใน ๔ มาตรการหลัก

๔.ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาใน ๔ มาตรการสำคัญ เพียงพอที่จะเข้าใจได้

๕.พยานเอกสารในเบื้องต้น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนกล่าวหาใน ๔ มาตรการสำคัญ

๖.ยืนยันเป็นพยานและพยานบุคคลอื่นที่สนับสนุนในเรื่องร้องเรียน หากผู้ร้องเรียน สามารถกำหนดพยานบุคคลในแต่ละประเด็นได้ จะเป็นการสะดวกในการสืบสวนสอบสวนต่อไป

๗.ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น ให้ดำเนินการทางวินัย ดำเนินการทางอาญา หรือทางละเมิด รวมทั้งหากเห็นว่าจะเป็นการอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวน จนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ

๘.กรณีมีการร้องเรียนหลายคนให้ดำเนินการ

๘.๑ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนทุกคน ระบุหมายเลขโทรศัพท์ของแต่ละคน และสถานที่ติดต่อที่สะดวกของแต่ละคน

๘.๒ แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคน รับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เป็นเจ้าของบัตรดังกล่าว พร้อมวัน เดือน ปีที่รับรองนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๔ คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ร้องเรียนที่ระบุตัวตนชัดเจนตามเงื่อนไขข้อ ๒.๓ ร้องเรียนข้อร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทนและเงินสวัสดิการ ในประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ กำหนด

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๔ มาตรการหลัก หมายถึง เรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างหนึ่ง ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ (๔) การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ

การดำเนินการ หมายถึง การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น รวมถึงการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างหนึ่ง ใน ๔ มาตรการ ได้แก่ (๑) การใช้รถราชการ (๒) การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน และการอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร (Organization Development) (๓) การจัดซื้อจัดจ้าง และ(๔) การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ

การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน กรณีผู้ร้องเรียนชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

บทที่ ๓ การปฏิบัติงาน

เริ่มจากงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็น เสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการหรือมอบหมายให้งานนิติการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้ว รายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ สั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ (ราย เดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนโดยตรงมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ โดย

- หนังสือร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน
- บัตรสนเท่ห์ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตนชัดเจน

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์

(๒) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ

(๔) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ สรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อ ร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ พิจารณาลงนาม

(๕) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบ เบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

(๘) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ

(๙) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์

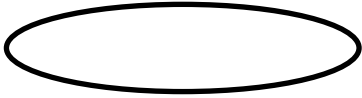

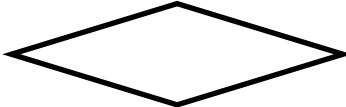

(๑๐) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) ผู้รับผิดชอบงานนิติการ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ	๓๐ นาที	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๔.	(๔) สสอ.บ้านฝ้อพิจารณาสั่งการ		
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๘.	(๘) เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ พิจารณา	๑ วัน	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านฝ้อ (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ
๑๑.	(๑๑) งานนิติการเก็บเรื่อง	๑ วัน	ผู้รับผิดชอบ งานนิติการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรมและการปฏิบัติงาน

บทที่ ๔ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๐. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑๑. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๑๒. คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๗๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ประเด็นการกระทำผิดวินัยกรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจน ตามนโยบายการบริหารงานของปลัดกระทรวงสาธารณสุข

บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)SP-MOPH-Moo๑กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นประเด็นการกระทำผิดวินัยกรณีผู้ร้องเรียนระบุตัวตนชัดเจนใน ๔ มาตรการ" [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> (๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๒).