

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำปี 2563



โรงพยาบาลจະนะ

โรงพยาบาลจະนะ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ ของโรงพยาบาลจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจะนะ ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สารบัญ

| เนื้อหา | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ | ๒ |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๓ |
| การบันทึกการร้องเรียน | ๓ |
| การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ | ๓ |
| การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๓ |
| มาตรฐานงาน | ๔ |
| ภาคผนวก | ๕ |
| - แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน | ๖ |
| - ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง | ๗ |

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลจะนะ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะนะ จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลจะนะ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐

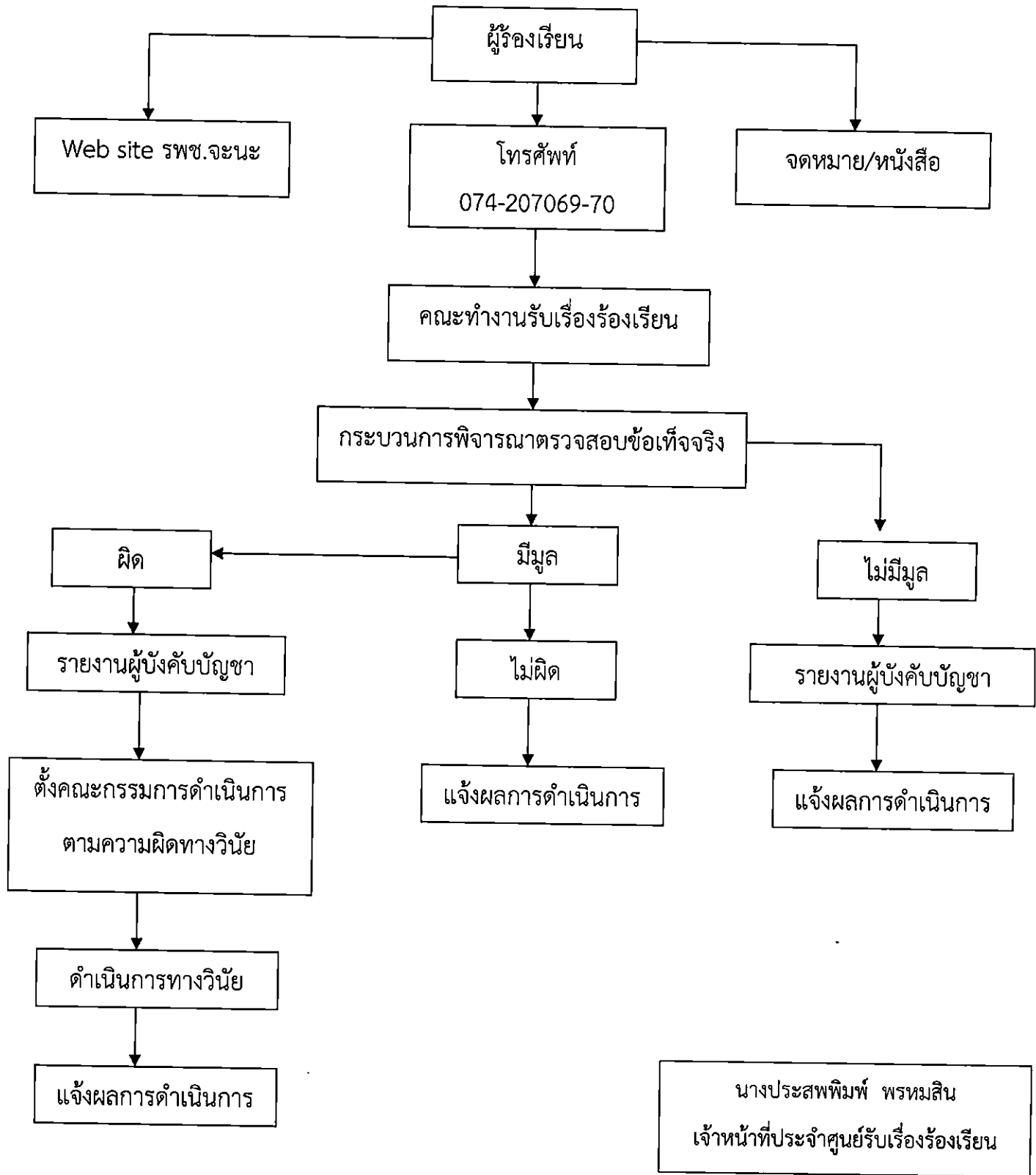
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลจะนะ จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลจะนะ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลจะนะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน | หมายเหตุ |
|------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Website | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| โทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| จดหมาย / หนังสือ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | เมื่อรับจดหมาย |

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอบแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลจะนะ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะทำงานร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำภาวะวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์การ

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้
คณะทำงานเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่
เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/

นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่

.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต

.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง

.....มีรายละเอียดดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

