



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

โรงพยาบาลนภลัย

ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลนภักดิ์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลนภักดิ์ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาการเรื่องร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
โรงพยาบาลนากลาง จังหวัดสมุทรสงคราม

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลนากลาง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการ ป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนากลาง จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลนากลาง เลขที่ ๓๔ หมู่ ๖ ต.กระดังงา อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐
โทร.๐๓๔-๗๖๑๔๗๖-๘ ต่อ ๖๔๑๒,๖๔๑๗ โทรสาร.๐๓๔-๗๖๑๒๗๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลนากลาง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลนากลางได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนากลางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ยื่นหนังสือร้องเรียนที่หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เมื่อรับหนังสือ
Website หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook หน่วยงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุก ๓ วัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึก ข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณี ผู้ร้องเรียนทาหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลทุ่งหัวช้างให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่อง

ร้องเรียนให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการ ร้องเรียนทราบ ภายใน 3 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

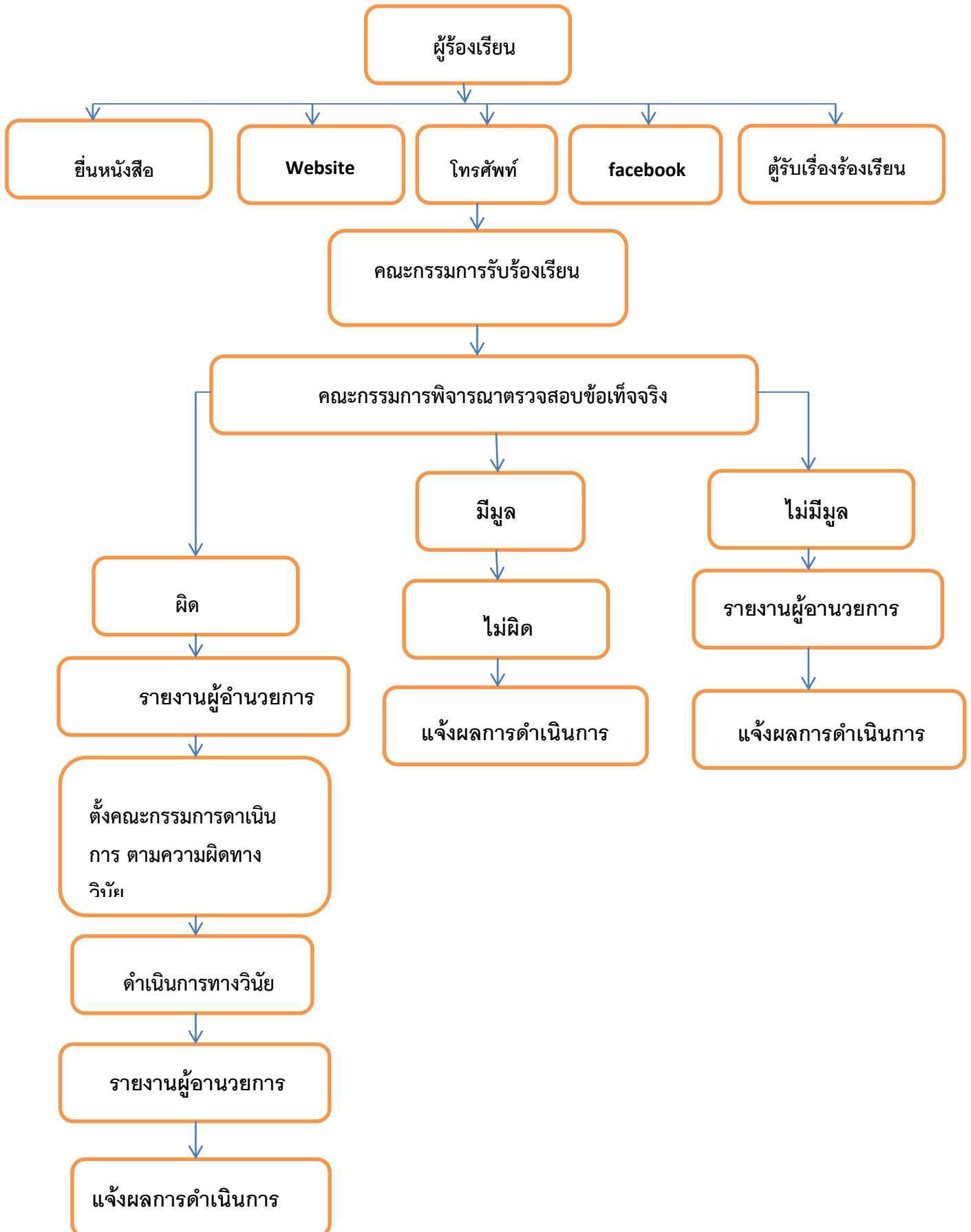
มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากร ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น - ๑๖.๓๐ น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง



ภาคผนวก

แบบบันทึกการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
โรงพยาบาลนภลัย

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขตจังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....)ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ โรงพยาบาลนภลัย

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้โรงพยาบาลนภลัยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง.....

.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๓๔-๗๖๑๔๗๖

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียนที่ ๑)

ที่ สส ๐๐๓๒.๓๐๑/(เรื่องร้องเรียน)/.....

โรงพยาบาลนภลัย
ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที
จังหวัดสมุทรสงคราม

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลนภลัย จังหวัด
สมุทรสงคราม โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () เว็บไซต์
() ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน

() อื่น.....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

โรงพยาบาลนภลัย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับ
เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลนภลัย และได้มอบหมาย
ให้.....เป็น หน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลนภลัย และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป




จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๓๔-๗๖๑๔๗๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์ม การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม	
วัน/เดือน/ปี ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่ประกาศ	
๑. ช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	
๒. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. ช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	
๒. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	
Link ภายนอก : http://www.napalaihospital.or.th และ Facebook : โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม	
หมายเหตุ :	
.....	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวณัฐวรรณ เล็กเจริญ)	(นายเดชา มีสุข)
ตำแหน่ง นักกายภาพบำบัดชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่แทนหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย
วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗	วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายเจษฎากร อยุวัฒน์)	
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๗	