



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ของ

โรงพยาบาลศิริราช อำเภอกีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศิริราช อำเภอกีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศิริราช โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะและร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า	
หลักการและเหตุผล	1	
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน		1
หน้าที่ความรับผิดชอบ		1
วัตถุประสงค์		1
ช่องทางการร้องเรียน		1
การบันทึกการร้องเรียน		1
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน		2
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ		2
มาตรฐานงาน		2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง		3
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน		4
ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง		5
สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน		6

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลศิริราชเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ ทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศิริราช จึงได้จัดตั้งคณะทำงานเรื่องร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ เกิดจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศิริราช

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศิริราช ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
3. เพื่อให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
facebook	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	



การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง การประสาน

คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

-เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศิริมาคให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน 5 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

-รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

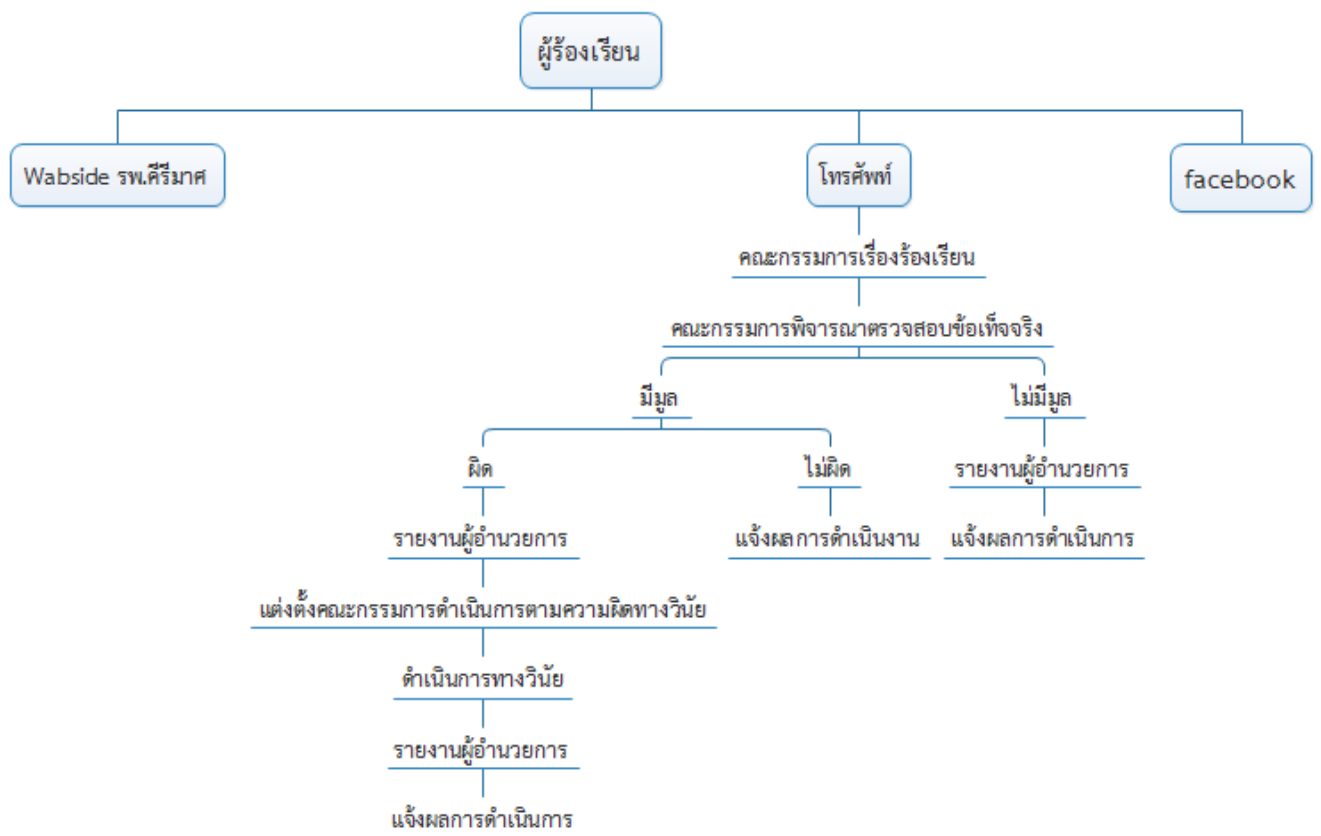
-สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมทั้งชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ของโรงพยาบาลศิริราช อำเภอกีรีมาศ จังหวัดสุโขทัย



แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ข้อร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียด ดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์



ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
ปีงบประมาณ 2561

ครั้งที่	วันที่	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ





สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2561

เรื่อง	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
ราคากลาง	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
คุณลักษณะ เฉพาะ	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
การ ประกาศ ประกวด ราคา	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
การ ประกาศ ผู้ชนะ	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
การตรวจ รับพัสดุ	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
การ จำหน่าย ครุภัณฑ์	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

