



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ
มิชอบและการจัดซื้อจ้าง

โรงพยาบาลระโนด

๕/๑ หมู่ ๕ ตำบลระโนด อำเภอรโนด จังหวัดสงขลา ๙๐๑๔๐

โทร ๐-๗๔๓๙-๒๙๓๒ ต่อ ๒๒๑๓ โทรสาร ๐-๗๔๓๙-๑๐๒๐

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลระโนดฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลระโนด ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะและ ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ การจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อให้ได้ ข้อมูล มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลระโนด

ตุลาคม 2564

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลระโนด จังหวัดสงขลา

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลระโนด เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลระโนด จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลระโนดเลขที่๕/๑ หมู่๕ ต.ระโนด อ.ระโนด จ.สงขลา ๙๐๑๔๐

โทร ๐-๗๔๓๙-๒๙๓๒ ต่อ ๒๒๑๓ โทรสาร ๐-๗๔๓๙-๑๐๒๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลระโนด

วัตถุประสงค์

- ๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลระโนดได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- ๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องเรียนโรงพยาบาลระโนดใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้อง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ทุกขโรงพยาบาลระโนด			
Webside หน่วยงานที่ http://๖๑.๑๙.๗๘.๑๓๙/his/index.php	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ โทร ๐๗๔-๓๙๒๙๓๒ ต่อ ๒๒๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face book ของ โรงพยาบาลระโนด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ได้รับเรื่องร้องเรียน	ทุก ๓ วัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านจดหมาย ไปรษณียบัตร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

บันทึกการร้องเรียน

๑ กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลระโนดให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหา

- เรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียนภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๐๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

