

คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์

จากการปฏิบัติงาน

โรงพยาบาลเสิงสาง

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลบางจากฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางจาก ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตาม ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบางจาก

หลักการและเหตุผล

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

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลบางจากเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการ ป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางจากจึงได้จัดตั้ง คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

๖๖ ม.๘ ตำบลเลิงสาغ อำเภอลำลูกกา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๓๐ โทร. ๐๔๔-๔๕๗๒๑๑ ต่อ ๒๐๐ , ๑๑๖ โทรสาร ๐๔๔ ๔๕๗๐๔๔

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเลิงสา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นจาก กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลบางจาก

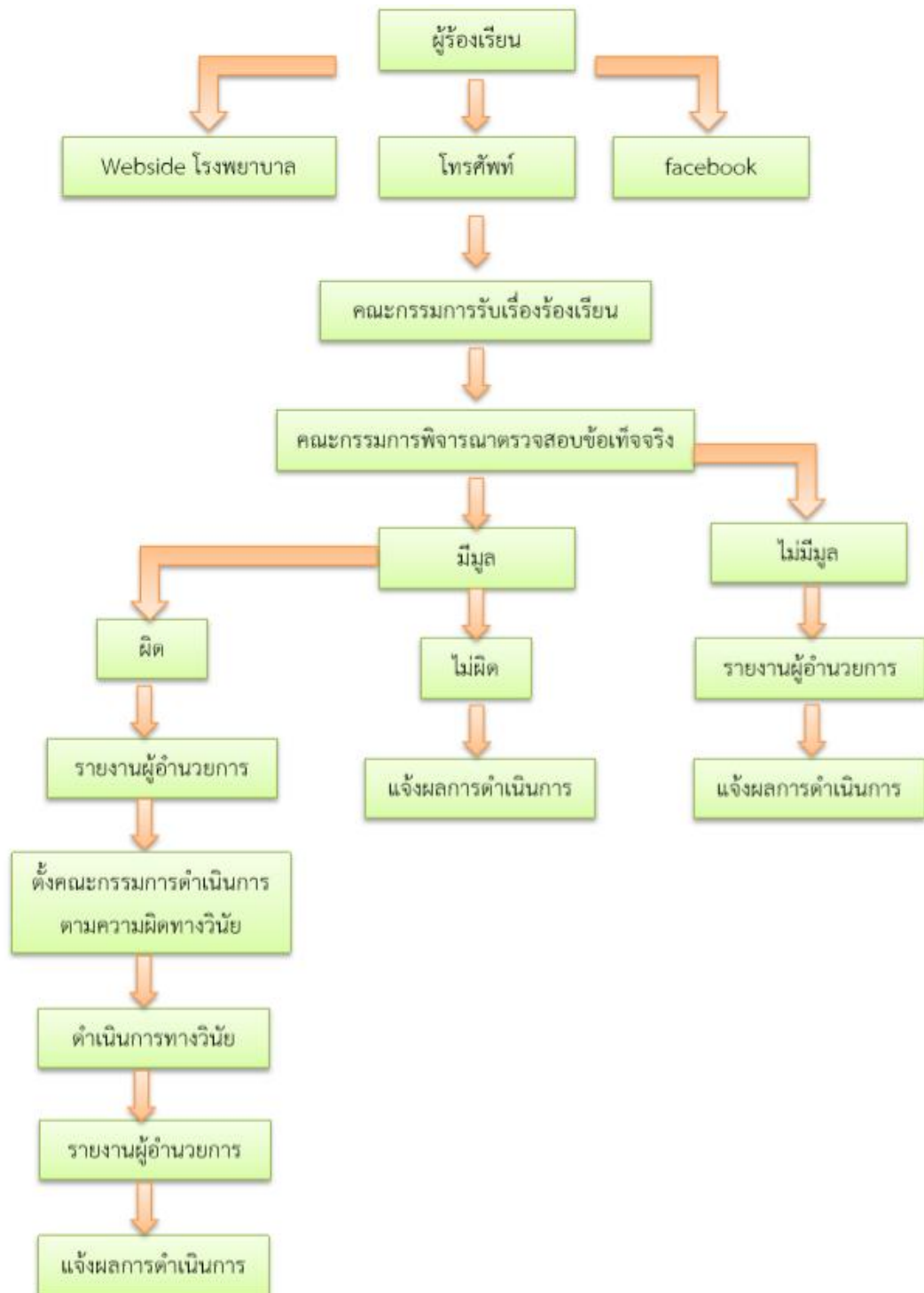
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางจากได้ ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบางจากใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1. Website ทุกวัน
2. โทรศัพท์ /โทรสาร ทุกวัน
3. Face book ทุกวัน
4. Line ทุกวัน
5. กล่องรับฟังข้อร้องเรียน ทุกวันทำการ

การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อ การติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบางจากให้ดำเนินการ ประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การ เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากร ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

(นายวิญญู จันทน์เนตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสิงสาง

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ตำบล/แขวง อ าเภอ

จังหวัด ขอร้องเรียนเรื่อง

มีรายละเอียดดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับข้อร้องเรียน

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2560

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2561

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งร้องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

[illegible]

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2567

[illegible]