



คู่มือการปฏิบัติงาน การป้องกันการทุจริต
และประพจน์ติมิชอบ เรื่อง การรอนเรียน
การจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบ้านนา
อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ และพิจารณาการร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เพื่อให้การดำเนินการสามารถหาข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน และกระบวนการที่กำหนด จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบ้านนา

หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสม สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ โรงพยาบาลบ้านนา เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ จึงมีการแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบในการ รับข้อร้องเรียน และ คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลบ้านนา เลขที่ 77 หมู่ 1 ตำบลพิบูลออก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก รหัสไปรษณีย์: 26110 หมายเลขโทรศัพท์: 0 3738 1832 ต่อ 1332

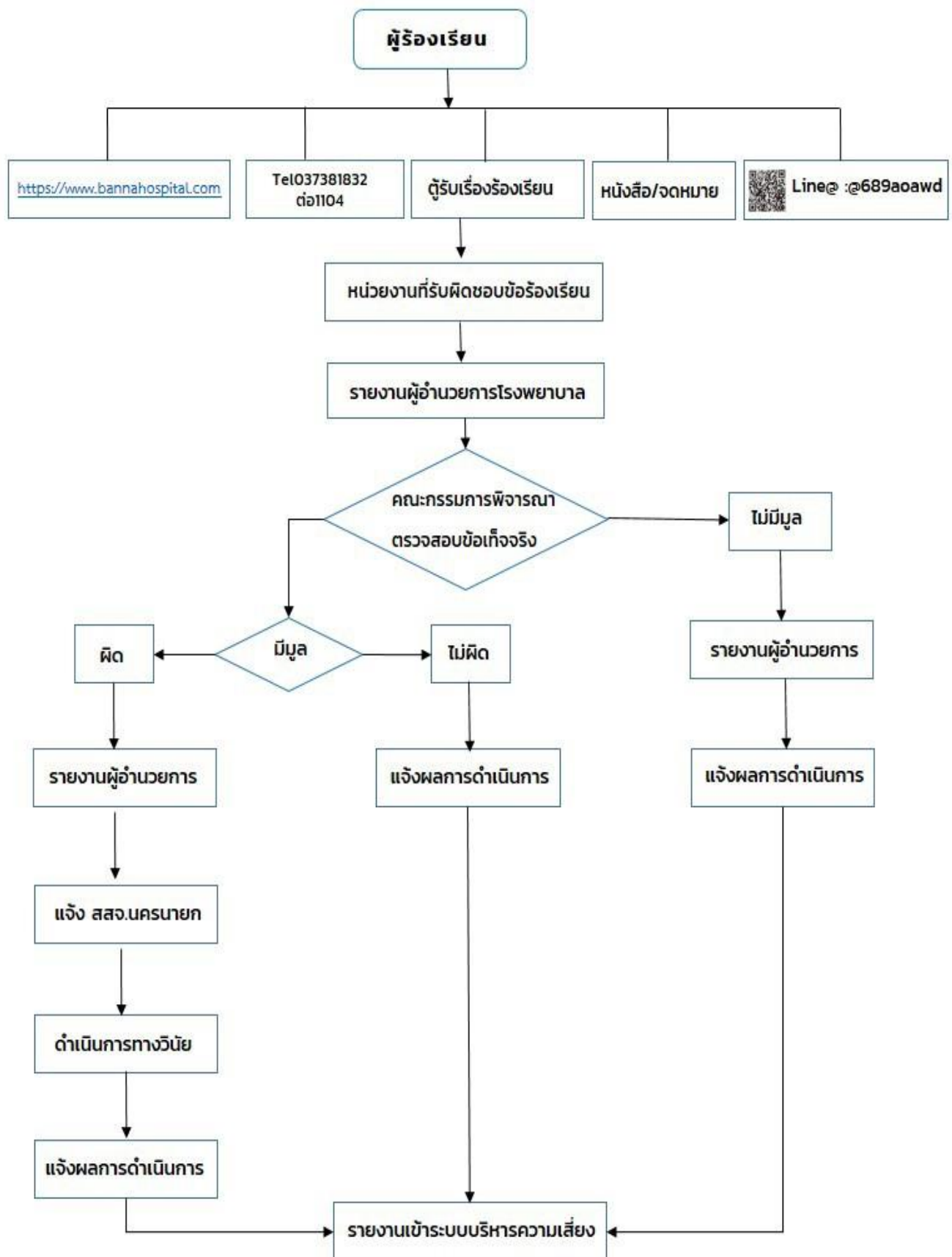
หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
2. พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง และดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบ้านนาเป็นระบบและเป็นไปตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบกฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อ



ระยะเวลาการดำเนินการ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
เว็บไซต์โรงพยาบาล	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
โทรศัพท์ 0 3738 1832 ต่อ 1332	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
Line@ : @689aoawd	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยระบุ ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้
2. เจ้าหน้าที่ต้องทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง ไม่ว่าจะได้รับจากช่องทางใด

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ในกรณีที่ ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อร้องเรียนและเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การติดตามและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. รวบรวมข้อมูลและจัดทำ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
2. สรุปรายงานข้อร้องเรียนประจำปี เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น โดยต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบานนา

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (ยาน/งาน/วาสงาน)

อายุ.....ปอยู่บานเลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

[illegible]

[illegible]

