



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ
การจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลบุณฑริก
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙

ที่อยู่เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๑
ตำบลโพนงาม อำเภอบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐
โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๕ ๙๙๓๗-๘ โทรสาร ๐ ๔๕๙๕ ๙๙๓๖

คำนำ

คู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙ ของโรงพยาบาลบุณฑริก จังหวัดอุบลราชธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบุณฑริก ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบุณฑริก

๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน	๓
การบันทึกการร้องเรียน	๓
การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕
- คำสั่งโรงพยาบาลบุญชริก	๖
- แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน	๗
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	๘
- สรุปจำนวนการร้องเรียน	๙

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบุนนทริก

หลักการและเหตุผล

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

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลบุนนทริกเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบุนนทริกจึงได้ จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพรงน้ำ อำเภอบุนนทริก จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๓๐
โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๕ ๙๙๓๗-๘ Fax ๐ ๔๕๙๕ ๙๙๓๖

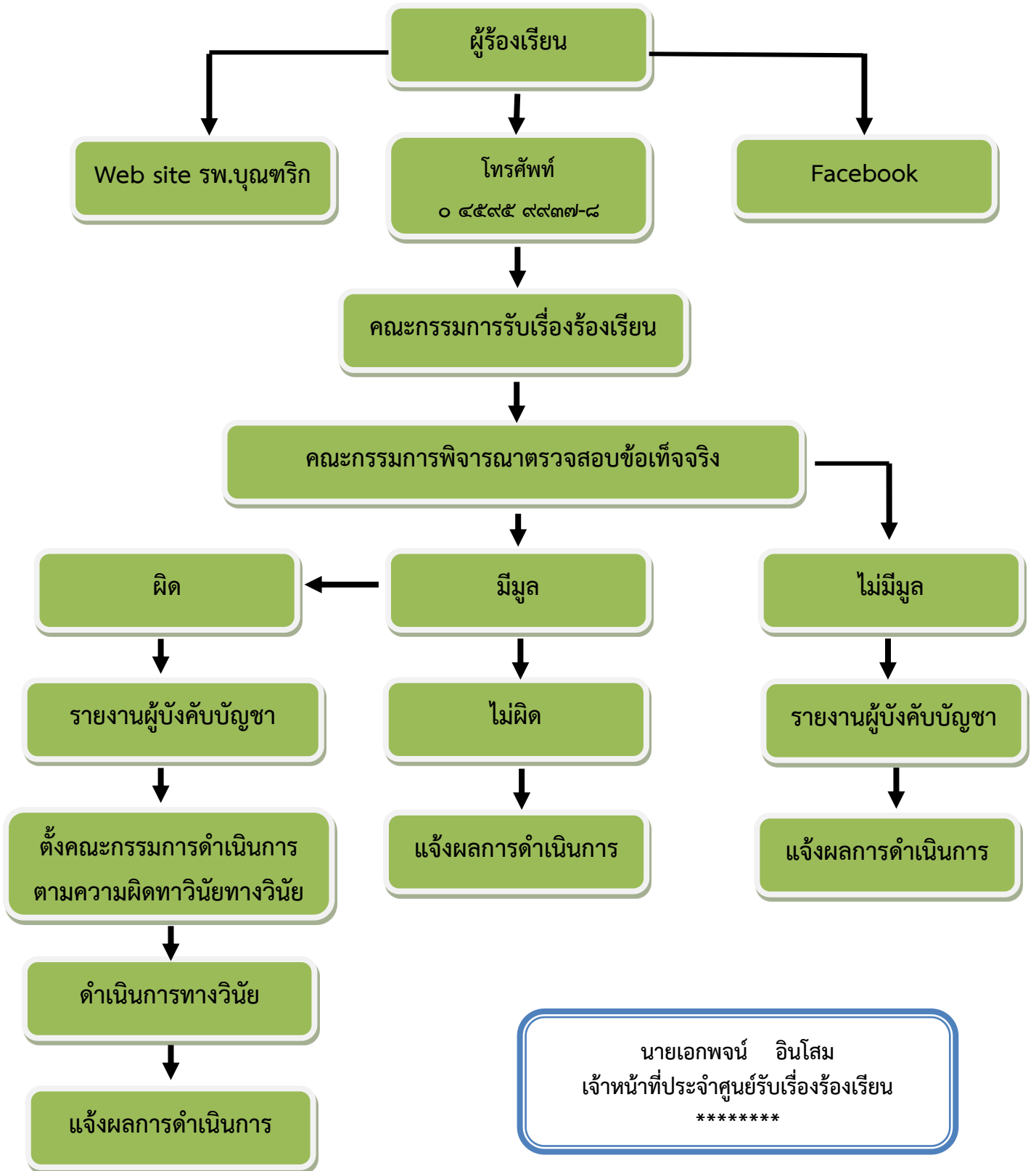
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบุนนทริก จังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบุนนทริกได้ ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบุนนทริก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลบุญทริก ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



คำสั่งโรงพยาบาลบุณฑริก

ที่/๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบุณฑริก มีระบบในการรับข้อร้องเรียนที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้าง ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลให้แก่องค์กร จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

๑. นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบุณฑริก	ประธานกรรมการ
๒. นายกริพล สุตาวงษ์	หัวหน้างานเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๓. นางสาวจินตนา อยู่เย็น	หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม	กรรมการ
๔. นายลิขิต ผลดี	หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	กรรมการ
๕. นางสาวดวงเดือน โนน้อย	หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	กรรมการ
๖. นายจันทรศิริ คำแสน	หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์	กรรมการ
๗. นางสาวนวรรตน์ สิงห์คำ	หัวหน้ากลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	กรรมการ
๘. นางจรรุวรรณ พุทธิผล	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	กรรมการ
๙. นางสาวนิภารัตน์ แสงกุล	หัวหน้ากลุ่มงานแพทย์แผนไทย	กรรมการ
๑๐. นายเอกพจน์ อินโสม	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป	กรรมการ
๑๑. นายจันทรศิริ คำแสน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการ
๑๒. นายวุฒิชัย เอ็มโอษฐ์	นักวิชาการพัสดุ	เลขานุการ/กรรมการ

หน้าที่

๑. กำหนดขั้นตอน กระบวนการและแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบุณฑริก
๒. จัดการข้อร้องเรียนด้วยความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้
๓. จัดช่องทางรับข้อร้องเรียนอย่างน้อย ๔ ช่องทาง ได้แก่ กล่องรับข้อร้องเรียน ไปรษณีย์ โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต
๔. รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
๕. ประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สร้างความเข้าใจกับทุกกลุ่มงาน ฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

๖. ส่งเสริมและพัฒนา.....๑/๒

๖. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับบริการด้านการไกล่เกลี่ยและทักษะเกี่ยวกับการจัดการแก้ไข
ปัญหาความขัดแย้งเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๗. รวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เสนอ
คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายอิทธิศักดิ์ เจริญทรัพย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบุณฑริก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุดรธานี

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียด ดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรื่อง	ประจำเดือน											
	ตุลาคม (ครั้ง)	พฤศจิกายน (ครั้ง)	ธันวาคม (ครั้ง)	มกราคม (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ (ครั้ง)	มีนาคม (ครั้ง)	เมษายน (ครั้ง)	พฤษภาคม (ครั้ง)	มิถุนายน (ครั้ง)	กรกฎาคม (ครั้ง)	สิงหาคม (ครั้ง)	กันยายน (ครั้ง)
ราคากลาง												
คุณลักษณะเฉพาะ												
การประกาศเชิญชวน												
การประกาศผู้ชนะ												
การตรวจรับพัสดุ												
การจำหน่ายครุภัณฑ์												

***ไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศ โรงพยาบาลบุนทรริก

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : งานบริหารทั่วไป กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบุนทรริก

วัน/เดือน/ปี : ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเผยแพร่เจตจำนงสุจริตของผู้บริหารต่อสาธารณชน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)

๑. คำประกาศเจตนารมณ์ “คนไทยไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance)”
๒. ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น (ITA)
๓. ประกาศองค์การคุณธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้
๔. ประกาศมาตรการป้องกันการรับสินบนในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. ประกาศแนวปฏิบัติตามเกณฑ์จริยธรรมว่าด้วยการจัดซื้อจัดหาฯ
๖. ภาพถ่ายประกอบ
๗. อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายวุฒิชัย... เอ็มโอรุ)

ตำแหน่ง.....นักวิชาการพัสดุ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายจันทร์ศิริ... คำแสน)

ตำแหน่ง_นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายรณชัย... งามเถื่อน)

ตำแหน่ง_พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....