

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลทองแสนขัน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์

คำนำ

จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการของโรงพยาบาลทองแสนขัน ทั้งนี้โดยที่วัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลทองแสนขัน

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
วัตถุประสงค์/ขอบเขต/ช่องทาง	๑
การบันทึกข้อร้องเรียน/การติดตามการแก้ไขปัญหา	๑
การรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ	๒
กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	๒

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน โรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลทองแสนขัน เป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทองแสนขัน จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

๒๑๖ หมู่ ๙ ตำบลบ่อทอง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ๔๓๒๓๐ โทร ๐๕๕ - ๔๑๘๐๓๕ ต่อ ๑๑๑, ๑๑๒ โทรสาร ๐๕๕ - ๔๑๘๐๔๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลทองแสนขัน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลทองแสนขัน ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดข้อบังคับระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทองแสนขัน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ช่องทางของการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่อง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
เว็บไซต์/Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง **การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลวังโป่งให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วัน ทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ