



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลองค์กรักษ์
อำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลองค์กรักษ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลองค์กรักษ์

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลองค์กรักษ์ เป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลองค์กรักษ์ จึงได้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน และคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง

สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๓๐๐ หมู่ ๑ ตำบลองค์กรักษ์ อำเภอองค์กรักษ์ จังหวัดนครนายก ๒๖๑๒๐
โทร. ๐ ๓๗๓๙ ๑๕๑๐ - ๑ ต่อ ๑๒๖ - ๑๒๘ โทรสาร ๐ ๓๗๓๙ ๑๕๕๖

หน้าที่ความรับผิดชอบ

-รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และแจ้งให้หน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง

-พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง และดำเนินการแจ้งผลข้อร้องเรียนต่อไป

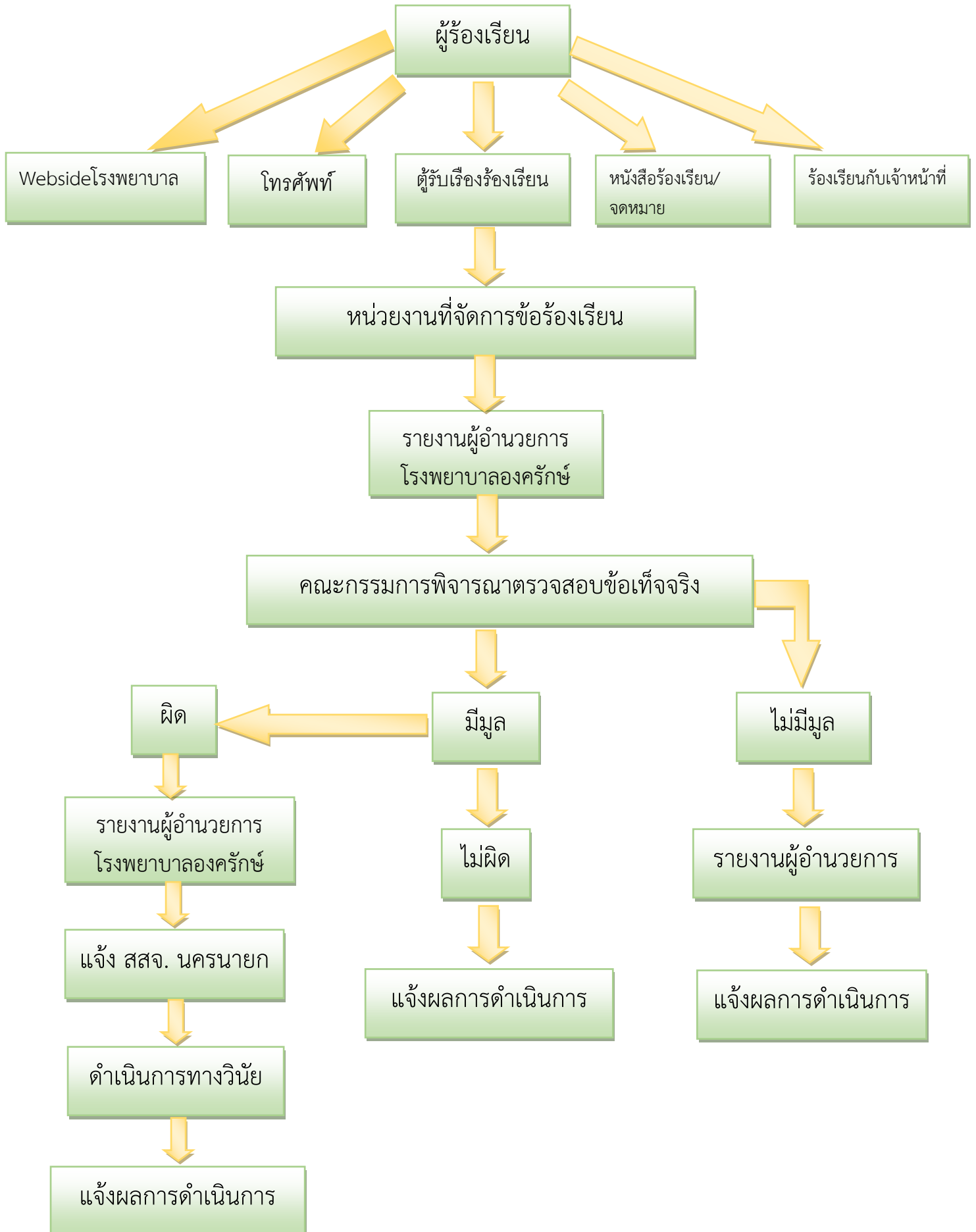
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลองค์กรักษ์ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบกฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลองค์กรักษ์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
เว็บไซต์รพ.ที่ www.ongkharakhospital.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๙ ๑๕๑๐ – ๑ ต่อ ๑๒๖-๑๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือร้องเรียน/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ – สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียน เพื่อคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดจัดจ้างทราบภายใน ๑๕วัน ทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทบทวนวิเคราะห์การร้องเรียนภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรมาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลองค์กรักษ์

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)

อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียนการสั่งซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓												
เดือน	มกราคม (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ (ครั้ง)	มีนาคม (ครั้ง)	เมษายน (ครั้ง)	พฤษภาคม (ครั้ง)	มิถุนายน (ครั้ง)	กรกฎาคม (ครั้ง)	สิงหาคม (ครั้ง)	กันยายน (ครั้ง)	ตุลาคม (ครั้ง)	พฤศจิกายน (ครั้ง)	ธันวาคม (ครั้ง)
เรื่อง												
ราคากลาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
คุณลักษณะเฉพาะ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การประกาศประกวดราคา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การประกาศผู้ชนะ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การตรวจรับพัสดุ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การจำหน่ายครุภัณฑ์	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

* ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

