**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง**

ผู้ร้องเรียน

Websideโรงพยาบาล

โทรศัพท์

ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่

หนังสือร้องเรียน/จดหมาย

ตู้รับเรืองร้องเรียน

หน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียน

รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลองครักษ์

คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผิด

ไม่มีมูล

มีมูล

รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลองครักษ์

รายงานผู้อำนวยการ

ไม่ผิด

แจ้ง สสจ. นครนายก

แจ้งผลการดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการ

ดำเนินการทางวินัย

แจ้งผลการดำเนินการ

**ช่องทางการร้องเรียน**

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน | หมายเหตุ |
| เว็ปไซด์รพ.ที่  www.ongkharakhospital.go.th | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| โทรศัพท์  0 3739 1510 – 1 ต่อ 126-128 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ตู้รับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| หนังสือร้องเรียน/จดหมาย | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**การบันทึกการร้องเรียน**

1. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ – สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

**การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ**

- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่จัดการข้อร้องเรียน เพื่อคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการจัดจัดจ้างทราบภายใน 1๕วัน ทำการเพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

-รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

-สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทาการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียนภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรมาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

**ภาคผนวก**

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่................................................

วันที่....................................................

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลองครักษ์

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) …………………………………………………………………………...............

อายุ…………ปีอยู่บ้านเลขที่…………….…หมู่ที่…………..ตำบล/แขวง…………………………………………………………….อำเภอ/เขต………………………………………. จังหวัด………………….……………….......................................................

ขอร้องเรียนเรื่อง………………………………….………………………………………………………….........................................

มีรายละเอียดดังนี้……………………………………………………………………………………..………………………………………….

……………………………………………………………………………………..…………………………………………………………….........

……………………………………………………………………………………..…………………………………………………………….........

……………………………………………………………………………………..…………………………………………………………….........

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ…………………………………ผู้ร้องเรียน

(………………………………...)

หมายเลขโทรศัพท์..............................

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง** | | | |
| **ปีงบประมาณ..............................................................** | | | |
| ครั้งที่ | วันที่ | ชื่อผู้ร้องเรียน | เรื่องร้องเรียน |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| สรุปจำนวนครั้งเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ 2564 | | | | | | | | | | | | |
| 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 | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| คุณลักษณะเฉพาะ | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การประกาศประกวดราคา | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การประกาศผู้ชนะ | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การตรวจรับพัสดุ | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การจำหน่ายครุภัณฑ์ | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\* ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ 2563