



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลรื่องกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๓๑.....

ที่.....พร...๑๑๓๒.๓๑๗./๔๒..... วันที่.....๑๔.....กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และคู่มือร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
 เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

ด้วย กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ขอนำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ คู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาใช้ต่อ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เนื่องจากไม่มีการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ จึงขออนุมัตินำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรื่องกวาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่นำมาใช้ต่อ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้นเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุมัติ

(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องกวาง

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลรื่องขวาง

323 หมู่ 6 ตำบลร้องเข็ม อำเภอร้องขวาง จังหวัดแพร่

โทร. 0 54-596444 โทรสาร 0 54-596487

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลรื่องขวางฉบับนี้ เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประพฤติมิชอบ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลรื่องขวาง

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	1
หลักการเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
คำจำกัดความ	3
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	4
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	6
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	7
ภาคผนวก	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลรื่องขวาง

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้างมีการเปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลรื่องขวางขึ้น และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานไว้เป็นคู่มือสำหรับดำเนินงาน เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลรื่องขวางเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลรื่องขวางมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลรื่องขวางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ได้รับเสียหาย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม มีสิทธิ์เสนอข้อร้องเรียนต่อโรงพยาบาลรื่องขวางได้

การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องเรียนทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรมชั้นเหนือขึ้นไปผู้ได้รับความไม่เป็นธรรม

การร้องเรียนการกระทำความผิดด้านการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้ง หรือบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิด โดยการไม่ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมถึงกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้มีส่วนได้เสีย/บริษัท/ห้างร้าน/ห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มาติดต่อหรือเข้าร่วมการแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆของโรงพยาบาลร็องกวาง

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ผู้แสดงความคิดเห็น/ติดต่อทางไปรษณีย์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมอย่างโปร่งใส

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1..รับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	1.พูดคุยกับผู้ร้องเรียนเพื่อลดความรุนแรงของการร้องเรียนและสอบถามถึงวัตถุประสงค์การร้องเรียน	5-20 นาที
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	2.การสืบหาข้อเท็จจริง	1.ค้นหาข้อมูลที่แท้จริงจากผู้เกี่ยวข้อง	1-7วัน
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	3.แก้ไขปัญหาการร้องเรียน	1.การให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาแก่ผู้ร้องเรียน	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	4.สรุปผลและนำเสนอการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร	1.การรายงานตามแนวทางของทีมบริหารความเสี่ยง	1 วัน
		รวมเวลา	2-7วัน

หมายเหตุ คณะกรรมการได้แก่

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1.นายรุ่งกิจ ปินใจ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง |
| 2.นายวิชาณุสรณ์ ปินนิตามัย | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3.นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ |
| 4.นางมิ่งขวัญ ปันตา | นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ |
| 5.นางอัจฉรา จิตจง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลรื่องกวางเพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ.ศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์,ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1-7 วันทำการ	กรณีร้องเรียนที่มีความเสี่ยงสูงให้ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง
ผู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 54-596444	ทุกวัน	ภายใน 1-7 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานหรือร้องเรียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้มีการสอบถามและค้นหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องรายงานชี้แจงขอร้องเรียนและคณะกรรมการสรุปผลการดำเนินภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

กรณีขอร้องเรียนที่มีปัญหาเรื่องการตีความให้คณะกรรมการทำหน้าที่สืบสอบถามไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่เพื่อให้ตีความก่อนนำมาพิจารณาดำเนินการ และให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลรื่องกวาง ต่อไป

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลรื่องกวาง

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔-๕๙๖๔๔๔

-หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๔-๕๙๖๔๘๗

ภาคผนวก

เลขที่เรื่อง..... /.....

บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย / แฟกซ์ ผู้รับความคิดเห็น
 บัตรสนเท่ห์ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

.....

.....

.....

.....

. การดำเนินการเบื้องต้น

 ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน
(.....)ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

วันที่...../...../.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

เห็นควร

1.....

ลงชื่อ
(.....)

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

.....

ลงชื่อ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

ลงชื่อ
 (.....)

การยุติ

1. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบโดย
 โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย E mail อื่นๆ.....
2. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
 พอใจ ยอมรับได้
 ไม่พึงพอใจ ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
 (.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....

