

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 จากการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ 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.การให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียน	
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	4.สรุปผลและนำเสนอการดำเนินงานแก่ผู้บริหาร	1.การรายงานตามแนวทางของทีมบริหารความเสี่ยง	1 วัน
		รวมเวลา	2-7วัน

หมายเหตุ คณะกรรมการได้แก่

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| 1.นายรุ่งกิจ ปินใจ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง |
| 2.นายวิชาณุสรณ์ ปินนิตามัย | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3.นางสาวประกฤษสร 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. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานหรือร้องเรียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้มีการสอบถามและค้นหาข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องรายงานชี้แจงข้อร้องเรียนและคณะกรรมการสรุปผลการดำเนินภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

กรณีข้อร้องเรียนที่มีปัญหาเรื่องการตีความให้คณะกรรมการทำหน้าที่สืบสอบถามไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่เพื่อให้ตีความก่อนนำมาพิจารณาดำเนินการ และให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง 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
 บัตรสนทนที่ อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

รายละเอียดการรับเรื่อง

รายละเอียดเรื่อง

.....

.....

.....

.....

. การดำเนินการเบื้องต้น

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

วันที่...../...../.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

เห็นควร

1.....

ลงชื่อ
(.....)

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

.....

ลงชื่อ

ผลการดำเนินการ

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

ผู้ดำเนินการ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร้อยกวาง
ได้ดำเนินการ

- 1.....
- 2.....

ลงชื่อ
(.....)

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลรื่องขวาง

.....

ลงชื่อ
 (.....)

การยุติ

1. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบโดย

โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย E mail อื่นๆ.....

2. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

พอใจ ยอมรับได้

ไม่พึงพอใจ ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
 (.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่เวลา.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวางจังหวัดแพร่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลรื่องกวาง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลรื่องกวาง วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ประภัสสร ก้อนแก้ว (นางสาวประภัสสร ก้อนแก้ว) ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง รุ่งกิจ ปินใจ (นายรุ่งกิจ ปินใจ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วีรชัย จิตประसार (นายวีรชัย จิตประसार) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕	