



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสาคร
๑๐๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลซากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ๙๖๒๑๐

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรี
สาคร ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องของโรงพยาบาลศรีสาคร ทั้งนี้โดยมี
วัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตาม
ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้
ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่
ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง หน้า

คำนำ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

แผนผังกระบวนการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงาน

ช่องทางร้องเรียน

การบันทึกการร้องเรียน

การประสานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และหน่วยงาน

เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ภาคผนวก

- แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีสาคร

๑. หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลศรีสาคร ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. เพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศรีสาคร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลศรีสาคร เลขที่ ๑๐๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลชากอ อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ๙๖๒๑๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๘๖๔๘ ๘๐๘๕๓ , หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๓๕๖ ๑๑๔๕

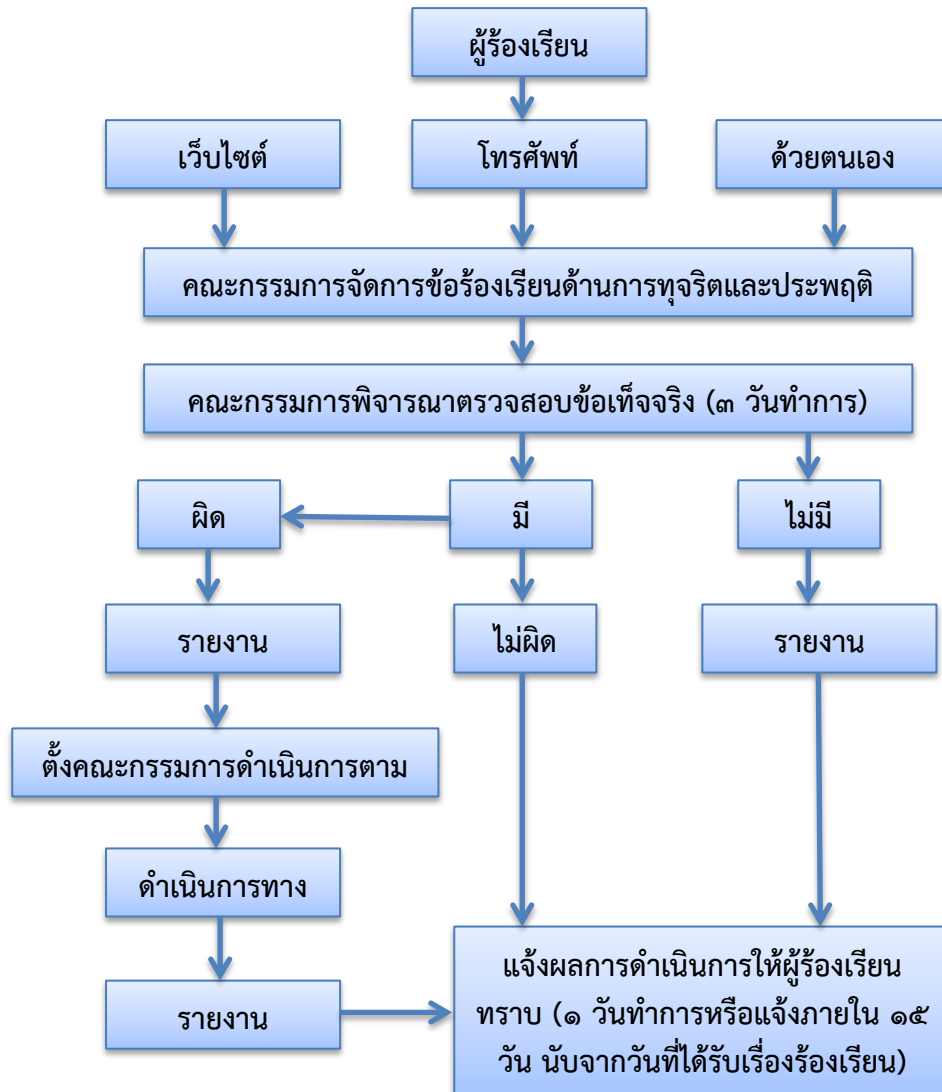
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลศรีสาคร

๕. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลศรีสาครเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสาคร จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต



๖. ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
เว็บไซต์ http://www.srisakhornhospital.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐ ๗๓๕๖ ๑๑๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ด้วยตนเอง โรงพยาบาลศรีสาคร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๗. การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่ร้องเรียน

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

๘. การประสานคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงาน โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรตามมาตรฐาน
- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน
โรงพยาบาลศรีสาคร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสาคร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....บัตรประจำตัวประชาชน.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าขอร้องเรียนเรื่อง.....

.....เพื่อได้โปรด
พิจารณาให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ และเมื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้แล้ว ขอ
ได้โปรดแจ้งข้าพเจ้าทราบ ต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....) (.....)ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

มาติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ช่องทางอื่น ๆ (ระบุ).....