

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบางสะพานน้อย

เลขที่ ๖๐/๒ ม.๔ ตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๗๐

โทร. ๐ ๓๒๖๙ ๙๐๒๕ ต่อ ๑๐๒ โทรสาร ๐ ๓๒๖๙ ๙๐๒๕ ต่อ ๑๐๒

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางสะพานน้อย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางสะพานน้อย ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

มีนาคม ๒๕๖๑

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบางสะพานน้อย

หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดความโปร่งใสเป็นธรรม และเจ้าหน้าที่งานพัสดุ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ได้อย่างถูกต้อง

การจัดตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้าง ของงานพัสดุ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางสะพานน้อย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางสะพานน้อย จึงได้จัดตั้ง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างขึ้น

โดยให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

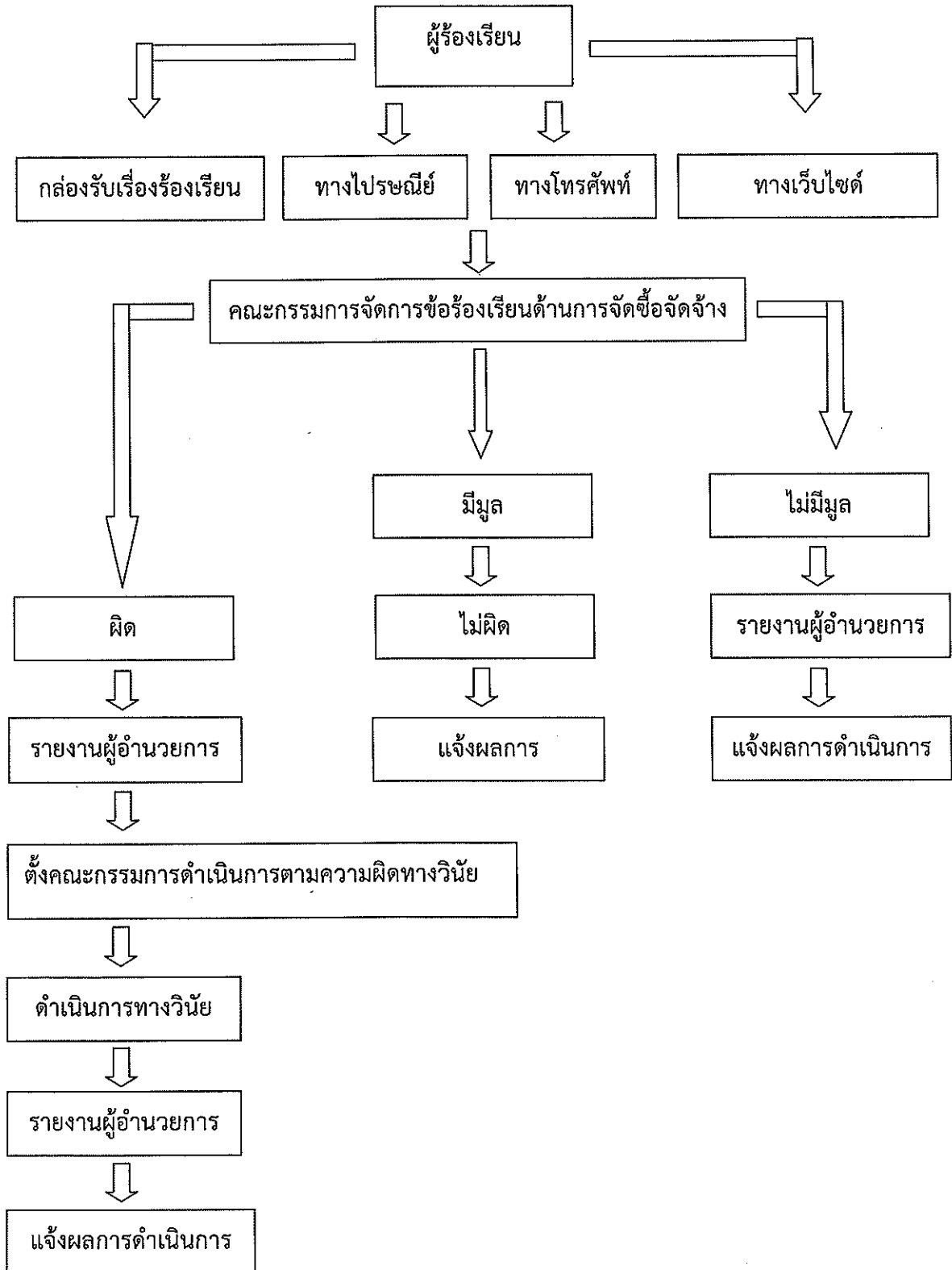
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางสะพานน้อย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบางสะพานน้อย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบางสะพานน้อย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบางสะพานน้อย



ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ทางกล่องรับข้อร้องเรียน ตามจุดต่างๆ ภายในอาคารโรงพยาบาลบางสะพานน้อย
๒. ทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่
เลขที่ ๖๐/๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลปากแพรก อำเภอบางสะพานน้อย
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รหัสไปรษณีย์ ๗๗๑๓๐
๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๒๖๙ ๙๐๒๕ ต่อ ๑๐๒
๔. ทางเว็บไซต์ : “ โรงพยาบาลบางสะพานน้อย www.bangsaphannoihospital.com ”

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการตอบกลับ	หมายเหตุ
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน	
เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน	

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail Address เพื่อการติดต่อกลับเรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างจะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง
๓. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามแบบบันทึกเสนอคณะกรรมการคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากร ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ เสนอผู้อำนวยการ และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพานน้อย

เรื่อง การร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์

E-mail Address.....

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
โรงพยาบาลบางสะพานน้อย

