

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลศรีนคร
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศจังหวัดสุโขทัย
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการ โรงพยาบาลศรีนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลศรีนคร

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงพยาบาลศรีนคร

วัน/เดือน/ปี : ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : ขอแจ้งประกาศคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

หน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๔ และเผยแพร่ในเว็บไซต์

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป)

- ขอรายงานประกาศประกาศคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
หน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปี ๒๕๖๔ โรงพยาบาลศรีนคร ประจำปี ๒๕๖๔ และ
เผยแพร่ในเว็บไซต์

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....

.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

กาดก หนึ่งทิม

นางสาวกิงดาว น้อยทิม

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๒

นายพงศธร เหลือหลาย

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กาดก หนึ่งทิม

นางสาวกิงดาว น้อยทิม

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลศรีนคร อ. ศรีนคร จ. สุโขทัย ๐๕๕-๖๕๒๗๒๕

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลศรีนคร
และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และขออนุญาตเผยแพร่ในเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาต่อไป

(นางสาวเจียมใจ ทรัพย์เกิด)
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่

(นายพงศธร เหลือหลาย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

คู่มือการบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียน

ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลศรีนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องของ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข่าวสาร รับฟังข้อเสนอนะและร้องเรียน ด้านการจัดการซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานพัสดุก่อสร้างและซ่อมบำรุง
กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ธันวาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
หลักการและเหตุผล	3
วัตถุประสงค์	3
ขอบข่ายและนโยบาย	4
ช่องทางการร้องเรียน	4
นิยามศัพท์	4
ความรับผิดชอบ	4
วิธีปฏิบัติ	5
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	6
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	6
มาตรฐานงาน	6
แนวทางการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของรพ.	7
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง	8-9
ภาคผนวก	
-แบบบันทึกข้อร้องเรียน	
-แบบตอบรับข้อร้องเรียน	
-ทะเบียนคุมข้อร้องเรียน	
-หลักการข้อยุติการจัดการข้อร้องเรียน	
-สรุปข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2563	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

.....

1. หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ ทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยงานมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน
2. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลศรีนคร จังหวัดสุโขทัย ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
4. เพื่อให้คณะทำงานเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

3. ขอบข่ายและนโยบาย

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีนคร สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผ่านช่องทางต่างๆที่กำหนด

เพื่อให้โรงพยาบาลศรีนครมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพื่อแสดงคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน

4. ช่องทางการรับร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

1. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง
2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726
3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/>
5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

5. นิยามศัพท์

.ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ,องค์ภาครัฐ เอกชน ผู้รับบริการ ผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเดือดร้อนหรืออาจเสียหาย หรือเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อโรงพยาบาลศรีนคร

6. ความรับผิดชอบ

แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โดยใช้บูรณาการกับทีมพัสดุของโรงพยาบาล

๑. พัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ประสานงานแก้ไขปัญหาและสร้างความโปร่งใสในขั้นตอนการจัดหา
๒. ดำเนินการตามนโยบายด้านธรรมาภิบาลที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ โดยให้ยึดปฏิบัติการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่างเคร่งครัด
๓. สร้างความร่วมมือและประสานงานกันภายในหน่วยบริการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ

7. วิธีปฏิบัติ

7.1 วิธีปฏิบัติตามหลักการรับข้อร้องเรียนเบื้องต้นของโรงพยาบาลศรีนคร

7.1.1. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ 1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาล/ 5 จุด สถานีอนามัย 5 แห่ง 2. ทางโทรศัพท์ 055-652725 หรือ 055-652726 3. ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร ที่อยู่ โรงพยาบาลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 641804 4. ทาง Internet <http://www.snkhosp.go.th/> 5. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/เจ้าหน้าที่ในรพ.

7.2.2. ส่งความเสี่ยงให้กับศูนย์ความเสี่ยงแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรง

7.2.3. ศูนย์ความเสี่ยงแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามประเภทและระดับความเสี่ยงใน Flow chart ภายในระยะเวลาที่กำหนด

7.2.4. ผู้รับผิดชอบและทีมใกล้เคียงแจ้งผลการการแก้ไขปรับปรุงให้กับศูนย์ความเสี่ยง เพื่อแยกผลการแก้ไข

7.2.4.1 กรณีแก้ไขได้

- ศูนย์ความเสี่ยงสรุปและรายงานข้อมูลไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้อง
- ตอบกลับผู้ร้องเรียนและเผยแพร่สรุปผลการจัดการให้สาธารณชนทราบ

7.2.4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ รายงานให้กับสสจ. พิจารณาตามระดับความรุนแรง

7.2.5. ทีมความเสี่ยง วิเคราะห์ความรุนแรง/การเกิดซ้ำและทบทวนมาตรการแก้ไขความเสี่ยงทุกเดือน

7.2 วิธีปฏิบัติเฉพาะ การจัดการข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลศรีนคร

7.2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

7.2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

7.2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อพิจารณาจัดระดับความรุนแรง และพิจารณาความเห็น ดังนี้

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ไม่ใช่ระดับรุนแรง คือระดับต่ำ A-D และประเมินสภาพทั่วไปสามารถพิจารณาและแก้ไขได้ ให้พิจารณาขอไกล่เกลี่ยและเจรจา เพื่อให้ช้อยู่ดีร่วมกัน ซึ่งเป็นไปกรอบที่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบ
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เป็นระดับรุนแรง ตั้งแต่ ระดับ E ขึ้นไป และส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ต้องส่งเรื่อง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย เพื่อพิจารณาถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและดำเนินการในลำดับต่อไป ซึ่งควรแจ้งผลการส่งต่อข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

8. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

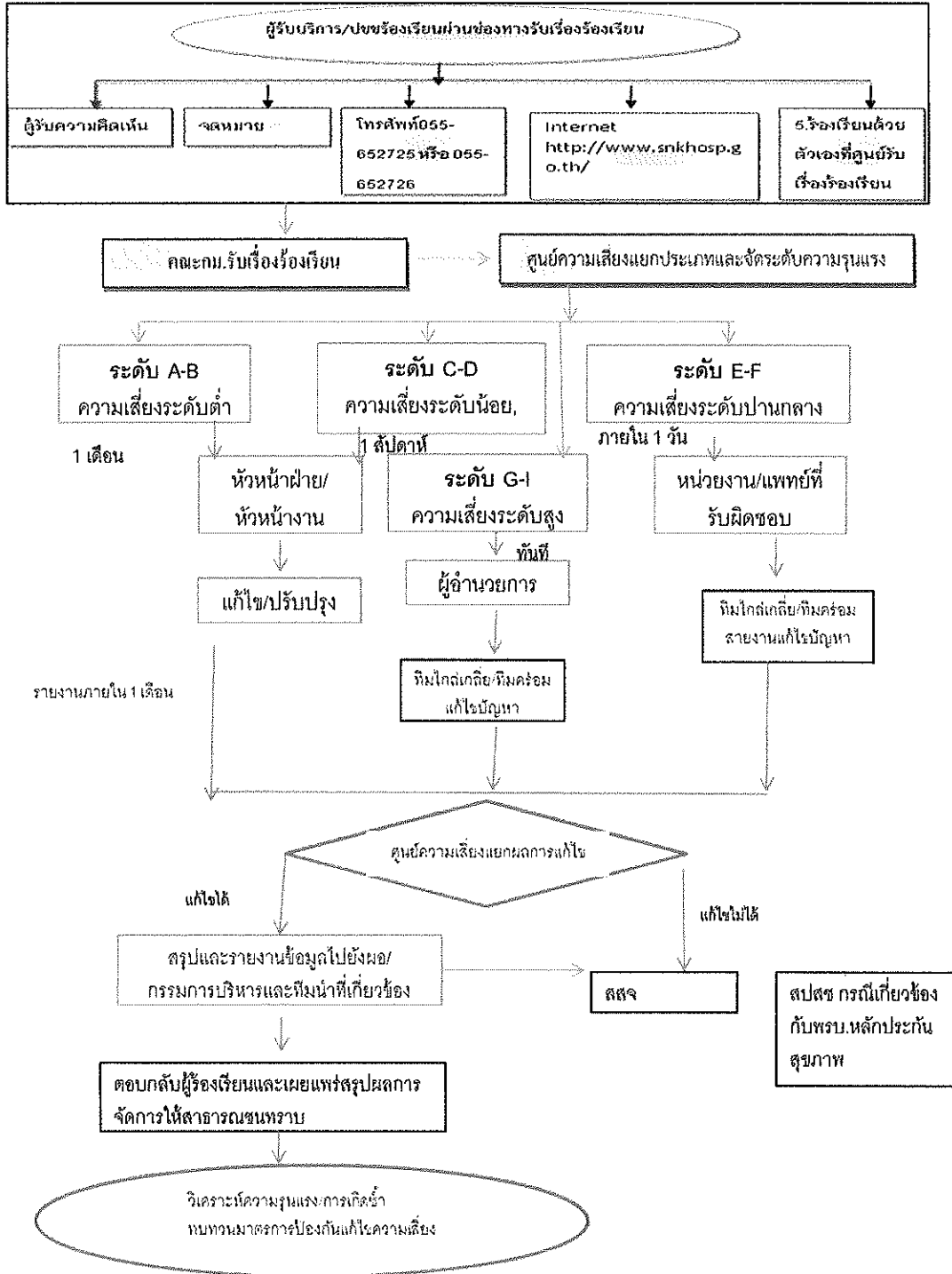
9. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

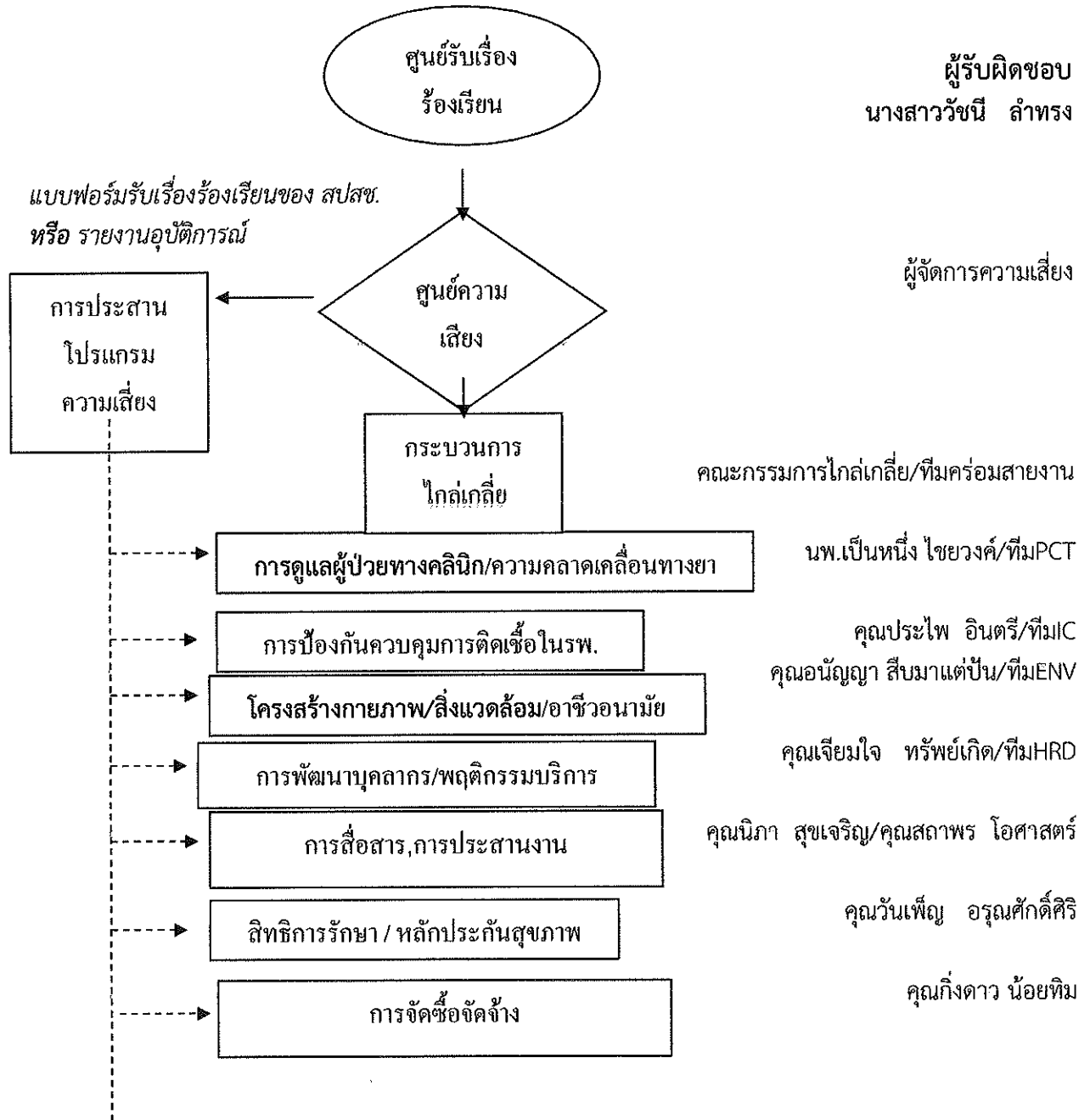
10. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหารวมทั้งชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

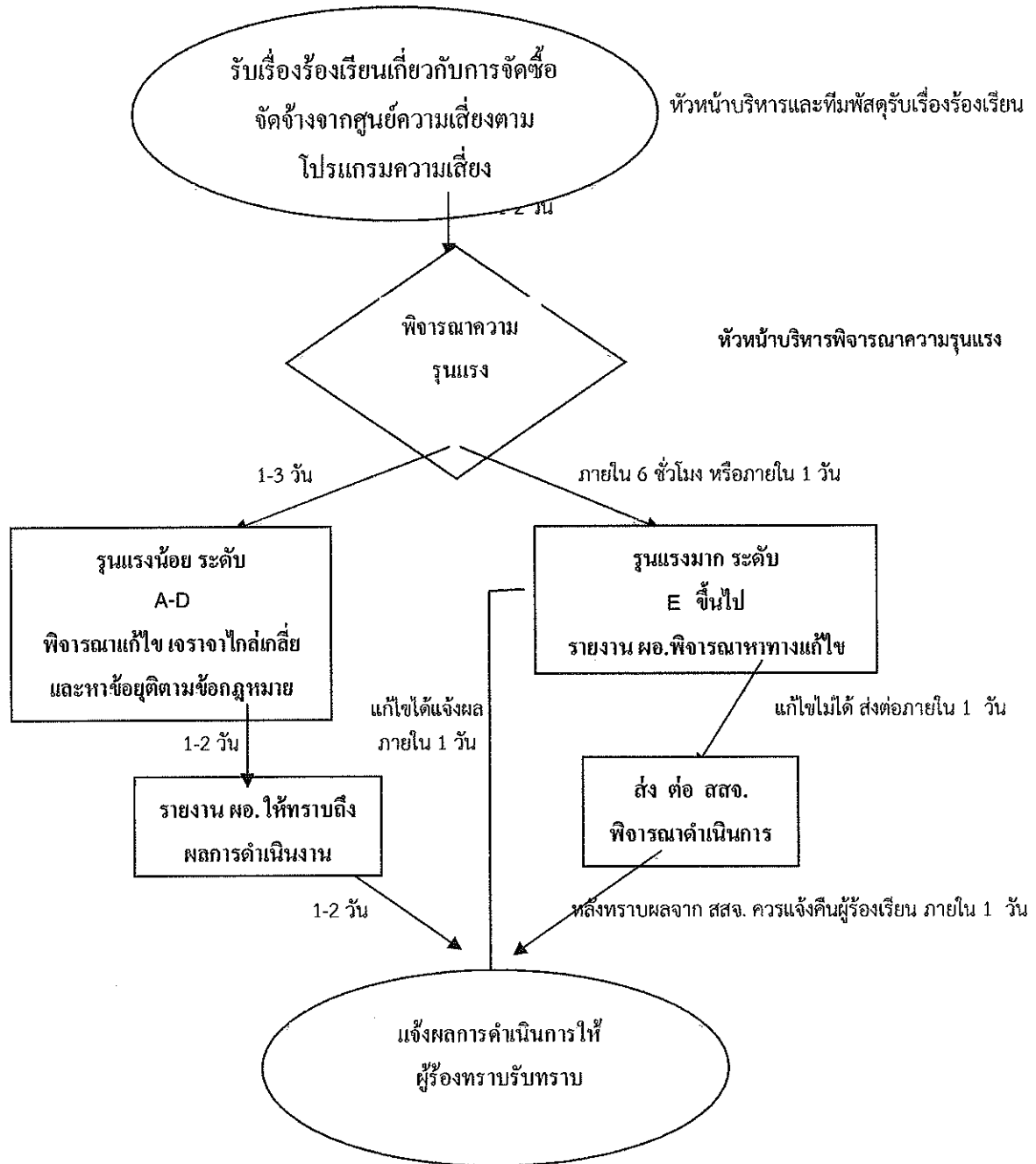
แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลศรีนคร



Flow Chart การปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลศรีนคร



ภาคผนวก

แบบร้องเรียนด้วยตนเอง

:ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

วัน เดือน ปี.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนคร

ผู้ร้อง ชื่อ สกุล บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล.....

อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์..... Email.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

ลงชื่อผู้ร้อง

()

คำแนะนำ/การแก้ไขปัญหา

ยุติ

ไม่ยุติ การปฏิบัติ

ความเห็นผู้ร้อง พอใจ พอใจเล็กน้อย ไม่พอใจเพราะ

ความเห็นผู้รับเรื่อง

ความเห็น/คำสั่ง(ผู้บังคับบัญชา)

แบบตอบรับการร้องเรียน

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศรีนคร

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับ
เรื่อง.....

โรงพยาบาลศรีนคร ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่
ลงวันที่ และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้

1. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน

ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน 30 วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.

2. ได้มอบหมายให้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่
ได้รับการร้องเรียน

ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น
หรือ โรงพยาบาลศรีนครโทรศัพท์ 0-55652-725 ต่อ 138

หน่วยงานดำเนินการ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	หมายเลขโทรศัพท์/ โทรสาร
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	0-5565-2725ต่อ 100	นางสาวกิงดาว น้อยทิม	0-5565-2725ต่อ100

หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่อง que ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่อง que ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่อง que ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่รับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

สรุปจำนวนครั้งร้องเรียน ปีงบประมาณ: 2564

เรื่อง	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
ราคากลาง	0	0	0	0	0	0						
คุณลักษณะเฉพาะ	0	0	0	0	0	0						
การประกาศประกวดราคา	0	0	0	0	0	0						
การประกาศผู้ชนะ	0	0	0	0	0	0						
การตรวจรับพัสดุ	0	0	0	0	0	0						
การจำหน่ายทรัพย์สิน	0	0	0	0	0	0						

