

102

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤตินิชอบโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๕-๗๑๖๔

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าโรงช้างได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน ผู้เสียหายหรือผู้ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของโรงพยาบาลสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน นำไปปรับปรุงแก้ไข และสร้างความพึงพอใจให้กับชาชนผู้มารับบริการไม่ได้รับความเสียหายจากการรักษาหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

๒๐ มกราคม ๒๕๖๕

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จึงได้จัดตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น ๒ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอหนองหิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๕๑๓๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๓. เพื่อให้คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าโรงช้างใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะดำเนินการลงทะเบียน และส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่กลุ่ม  
งาน/งานแก้ไข และส่งกลับคณะกรรมการ และแจ้งเจ้าตัวทราบ(มีระบุชื่อ เบอร์โทรศัพท์) และรายงานผู้บริหาร  
ทราบและติดประกาศผู้รับบริการทราบต่อไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

๑.งานบริหาร ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนเรื่องงานจัดซื้อ/จัดจ้าง

๒.คณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ  
ชมเชย/การสอบถามข้อมูล

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง

การจัดซื้อ/จัดจ้างหมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ/จ้าง/เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดย  
นิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ร้องเรียนการจัดซื้อ/จัดจ้างจากประชาชนหรือบุคคลที่ได้รับความเสียหายหรือไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรณี  
ดังต่อไปนี้

๑.การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างให้ประโยชน์แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

๒.การจัดซื้อ/จัดจ้างกระทำโดยมิชอบและไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ  
ภาครัฐพ.ศ.๒๕๖๐ เช่นการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุโดยไม่ได้ไปตรวจรับ คณะกรรมการ  
ตรวจรับพัสดุโดยไม่มีพัสดุหรือส่งมอบพัสดุไม่ครบถ้วน เป็นต้น

๓.เป็นเจ้าของที่พัสดุแล้วจัดตั้งบริษัท ห้าง ร้าน ขึ้นมาเพื่อค้าขายกับหน่วยงานของตนเอง

ระยะเวลาการดำเนินการ

จัดลำดับตามความเร่งด่วน ในกรณีที่มีความเร่งด่วน ดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

เรื่องปกติภายใน ๑ สัปดาห์

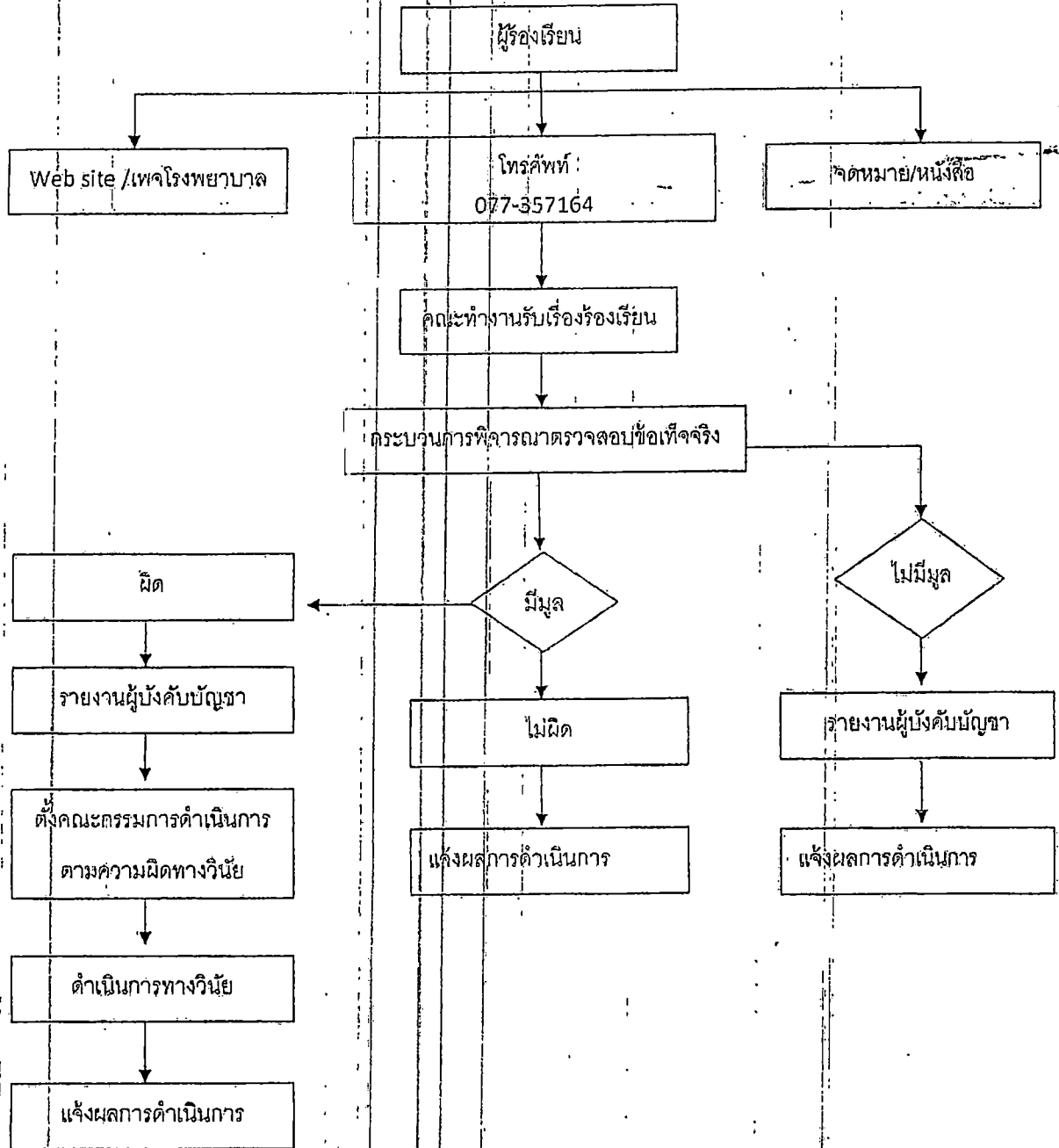
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๑.แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบและทำแนวทางการแก้ไข

๒.รวบรวมรายงานผู้บริหารทราบทุกเดือน

๓.กรรมการร่วมกันหาแนวทาง

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการคิดค่าบริการ



การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

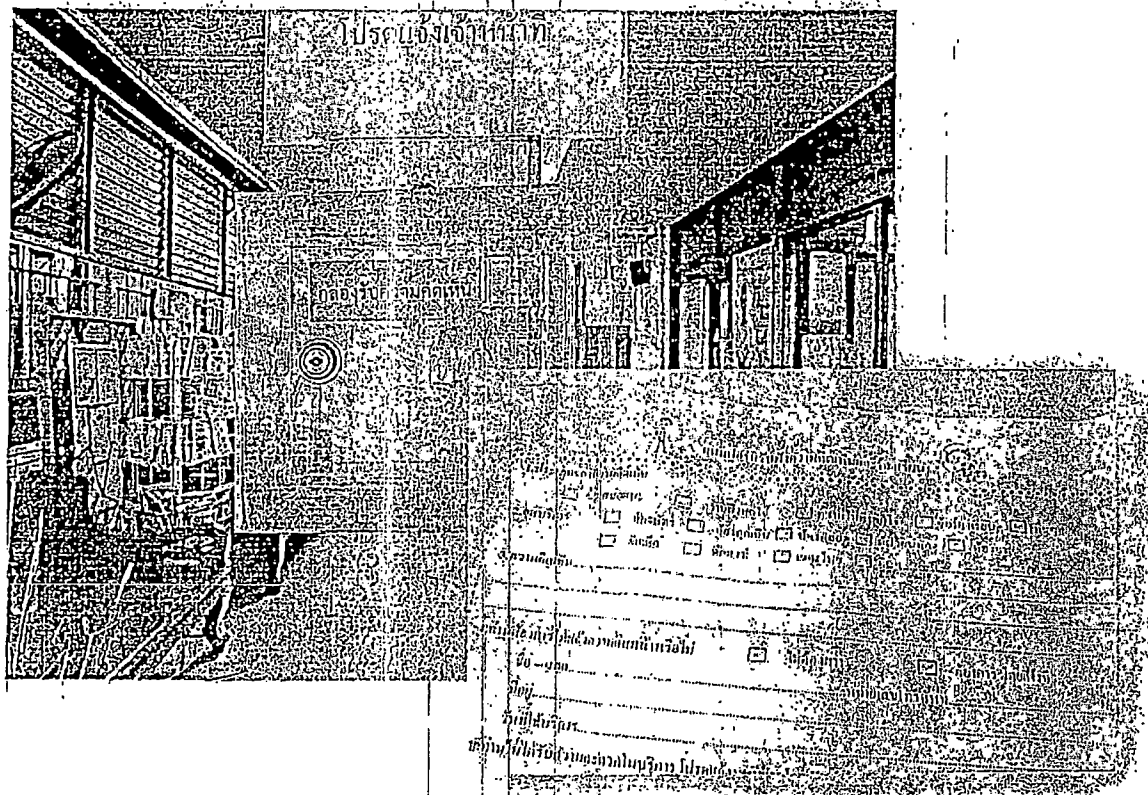
- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าเรือช้าง

- ๑. สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเองผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่กลุ่มงานบริหารทั่วไป ชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยใน



- ๒. ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลท่าเรือช้างตามจุดบริการต่างๆ



๓. ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook โรงพยาบาล และรวบรวมโดยแอดมินเพจเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

เพจ กล้องข้อความ การแจ้งเตือน ขอบเขตเข้าถึง เครื่องมือการ สุ่มโฆษณา เพิ่มเดิม การตั้งค่า ความช่วยเหลือ

โรงพยาบาลท่าเรือ  
ท่าเรือ จังหวัด  
สุราษฎร์ธานี  
@tharongchang.hospit  
al2018

หน้าหลัก  
รวมกิจกรรม  
เกี่ยวกับ  
โพสต์  
รูปภาพ  
กลุ่ม  
วิดีโอ  
ชุมชน

ดูประวัติ  
สร้างโพสต์  
ค้นหา  
เขียนโพสต์  
รูปภาพที่ดู  
ขอมูลความ  
งานธุรกิจ...

คุณได้รับเรื่องร้องเรียน  
Complaints

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๔. ร้องเรียนได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๔๗๑๖๔