

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลเขาค้อ

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการของโรงพยาบาลเขาค้อ ทั้งนี้โดยที่วัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เพื่อให้ได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลเขาค้อ

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์/ขอบเขต/ช่องทาง	๑
การบันทึกข้อร้องเรียน/การติดตามการแก้ไขปัญหา	๒
การรายงานผลให้ผู้บริหารรับทราบ	๒
กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน	๒

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาค้อ

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลเขาค้อเป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาค้อ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

สถานที่ตั้ง

๗๕ หมู่ ๑ ตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๒๗๐ โทร ๐๕๖-๗๒๘๐๕๙ ต่อ ๑๓๔
โทรสาร ๐๕๖-๗๒๘๐๕๙

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างโรงพยาบาลเขาค้อ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลเขาค้อได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดข้อบังคับระเบียบกฎหมายและหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาค้อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ช่องทางของการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน

1. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนโดยมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ

เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเขาค้อให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 5 วัน ทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของ
หน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร

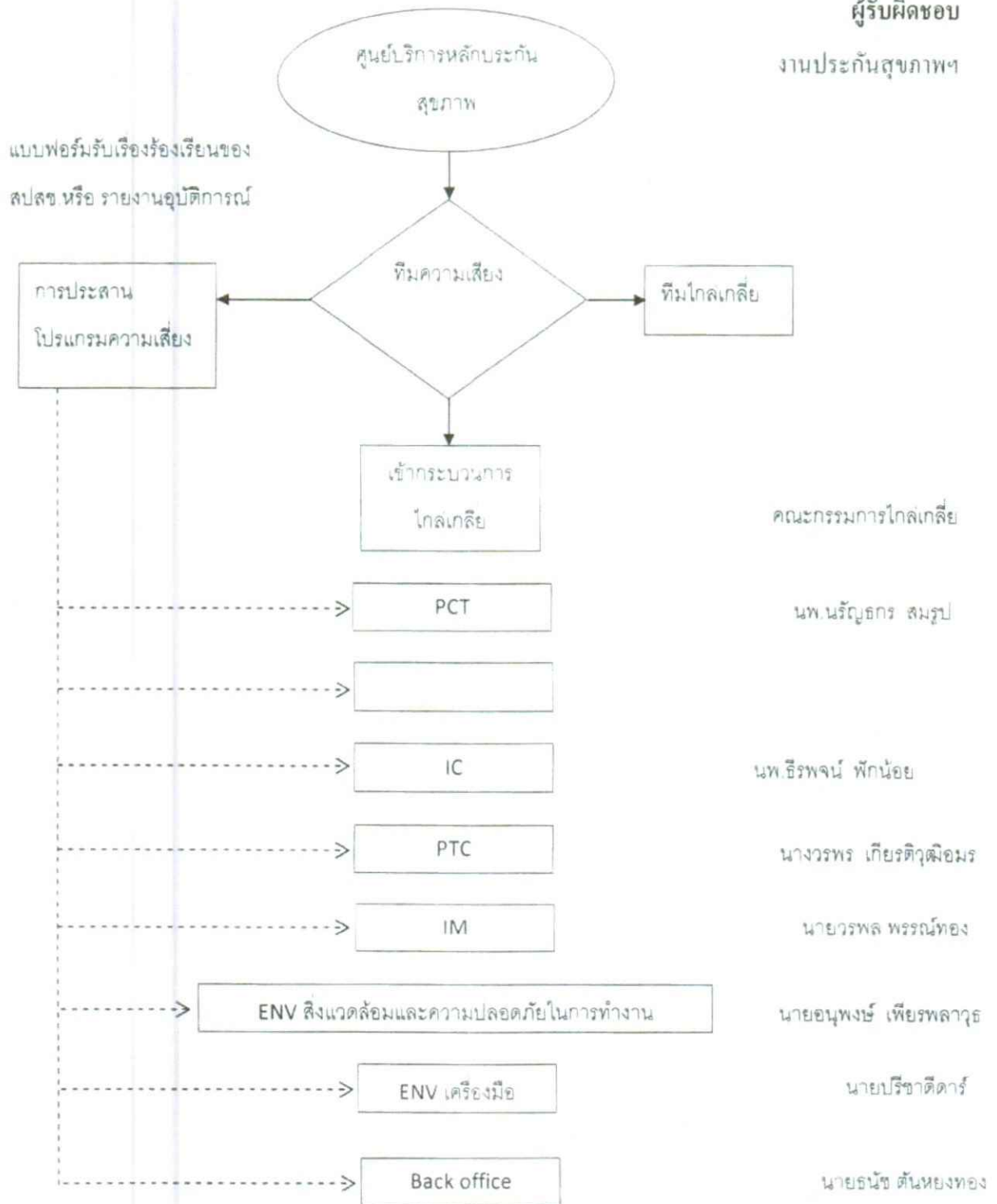
มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้
คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

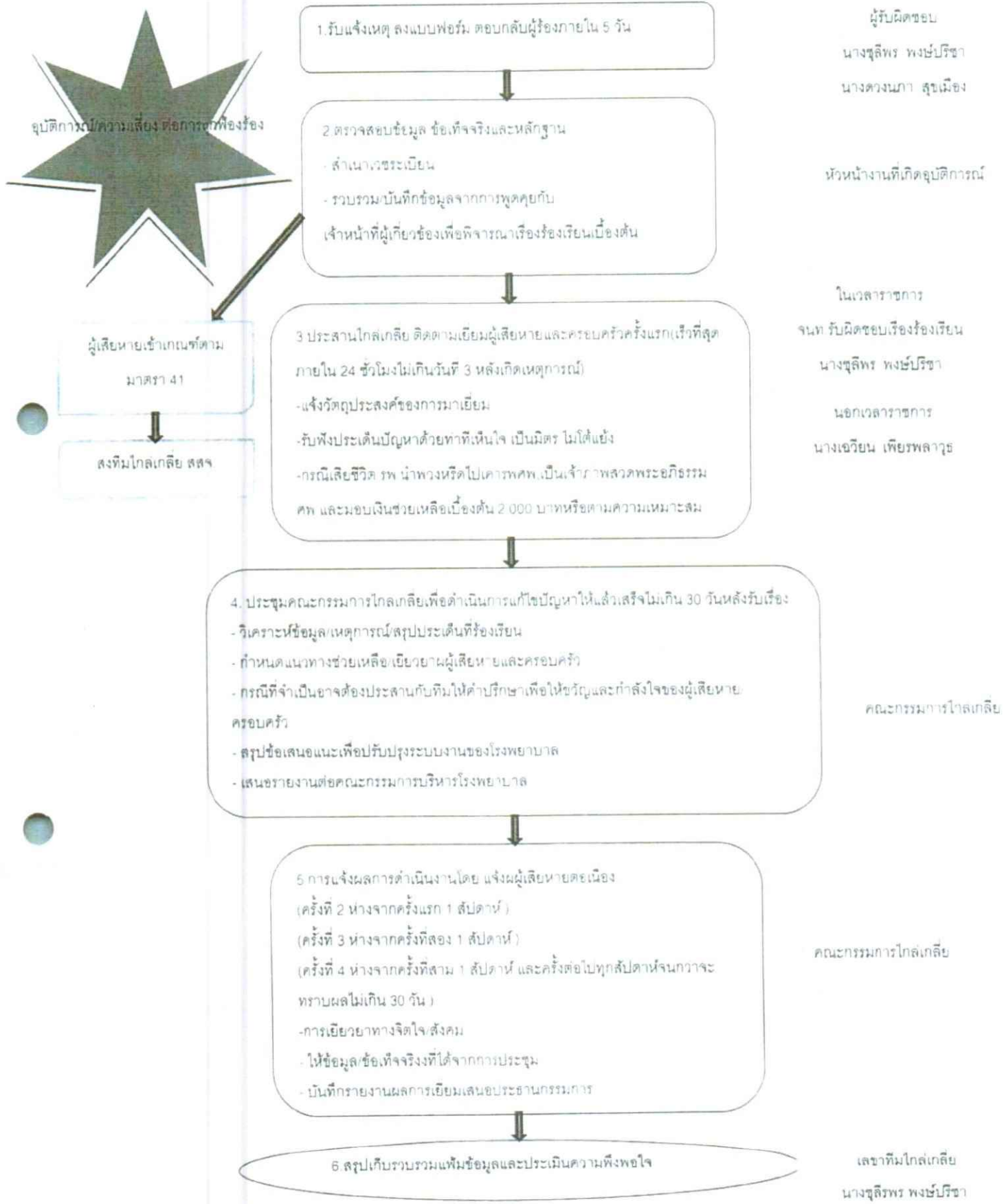
Flow chart การปฏิบัติงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลเขาค้อ

ผู้รับผิดชอบ

งานประกันสุขภาพฯ



Flow Chart :การจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี





แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลเขาค้อ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลเขาค้อ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลเขาค้อ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลเขาค้อ

วัน/เดือน/ปี ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ ๑.คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.คู่มือปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประ
จำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หมายเหตุ

.....
.....

ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล

(นายอนุพงษ์ เพียรพลาวุธ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่....๑๐.....เดือน. มีนาคม.พ.ศ.๒๕๖๕..

ผู้อนุมัติรับรอง

ชุลีพร พงษ์ปรีชา

(นางชุลีพร พงษ์ปรีชา)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่....๑๐.....เดือน. มีนาคม.พ.ศ.๒๕๖๕.

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายวรพล พรรณทอง

(..นายวรพล พรรณทอง..)

ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่....๑๐.....เดือน. มีนาคม.พ.ศ.๒๕๖๕.