



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

โรงพยาบาลบ้านนา  
อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ และพิจารณาการร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อให้การดำเนินการสามารถหาข้อยุติได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนด จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก  
๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้าง โรงพยาบาลบ้านนา

### หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐให้เหมาะสม สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน/คณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง

เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ โรงพยาบาลบ้านนา เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงสามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ จึงมีการแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบในการ รับข้อร้องเรียน และคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง

### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลบ้านนา เลขที่ ๗๗ หมู่ ๑ ตำบลพิกุลออก อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก รหัสไปรษณีย์: ๒๖๑๑๐ หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ ๑๓๓๒

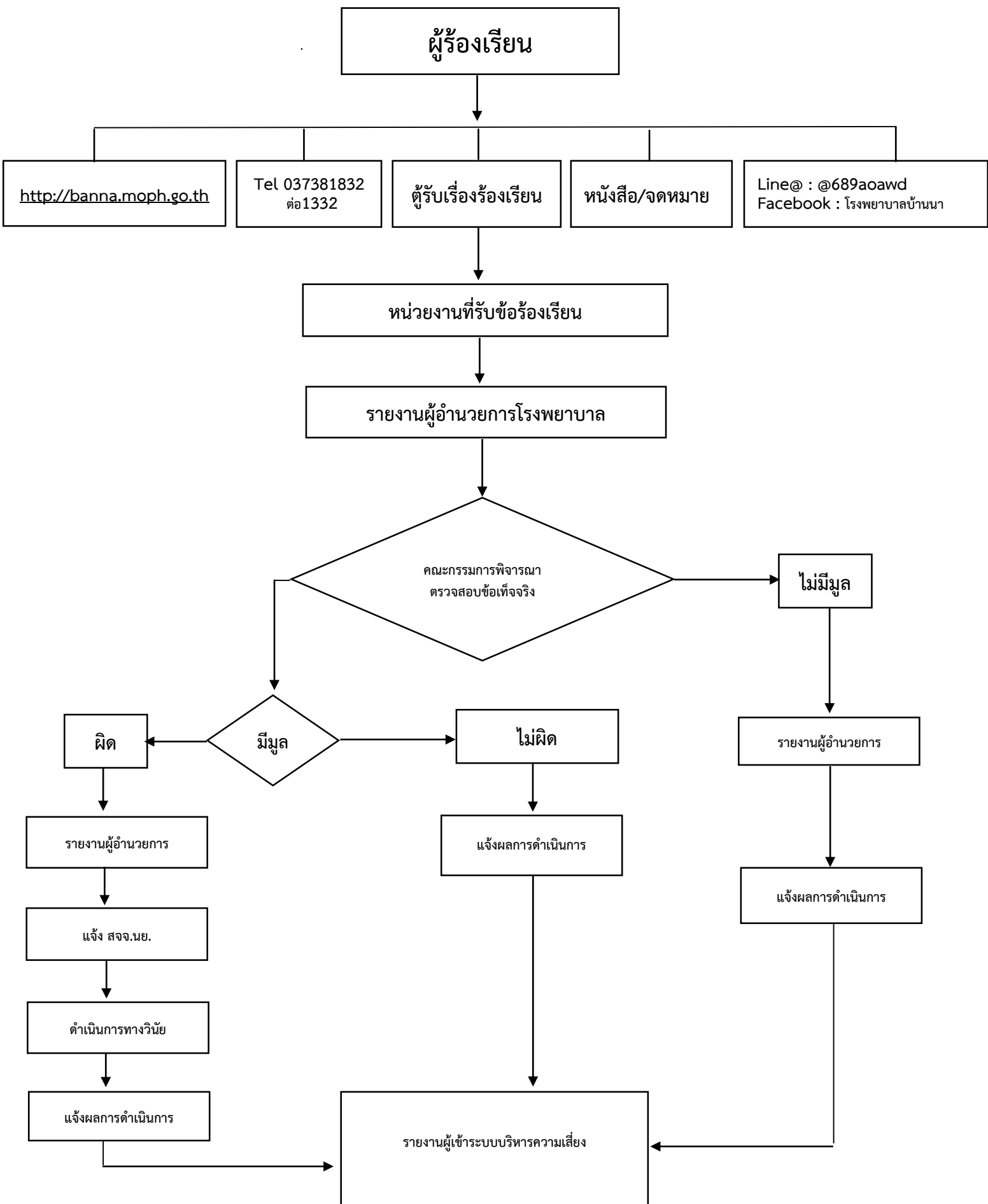
### หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๒. พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง และดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบ้านนาเป็นระบบและเป็นไปตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบกฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบ้านนาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



## ระยะเวลาการดำเนินการ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
เว็บไซต์โรงพยาบาล <a href="https://banna.moph.go.th">https://banna.moph.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ ๑๓๓๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Line@ : @๖๘๙๖๐๐๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Facebook รพ.บ้านนา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

## การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยระบุ ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้สามารถติดต่อกลับได้
- เจ้าหน้าที่ต้องทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง ไม่ว่าจะได้รับจากช่องทางใด

## การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ในกรณีที่ ผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อร้องเรียนและเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและจัดการข้อร้องเรียน พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## การติดตามและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง จะต้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูลและจัดทำ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานข้อร้องเรียนประจำปี เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ปัญหา และเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น โดยต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

แบบบันทึกหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย นาง นางสาว)..... อายุ..... ปี

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... แขวง/ตำบล.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....  
.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....





