

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา

วัน/เดือน/ปี : ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ตามเอกสารแนบ)

Link ภายนอก: <https://www.sasukklonghoykhong.com>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายณัฐพงศ์ ด่วนมี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวีระพงศ์ จินะดิษฐ์)

สาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่



(นางสาววิลาวัลย์ จันทิต)

เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง
ตำบลคลองหอยโข่ง อำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

สารบัญ

| เนื้อหา | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ | ๒ |
| ช่องทางการร้องเรียน | ๓ |
| การบันทึกการร้องเรียน | ๓ |
| การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ | ๓ |
| การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๔ |
| มาตรฐานงาน | ๔ |
| ภาคผนวก | ๕ |
| - แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน | ๖ |
| - ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง | ๗ |
| - สรุปจำนวนการร้องเรียน | ๘ |

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา

หลักการและเหตุผล

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

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง ขึ้น

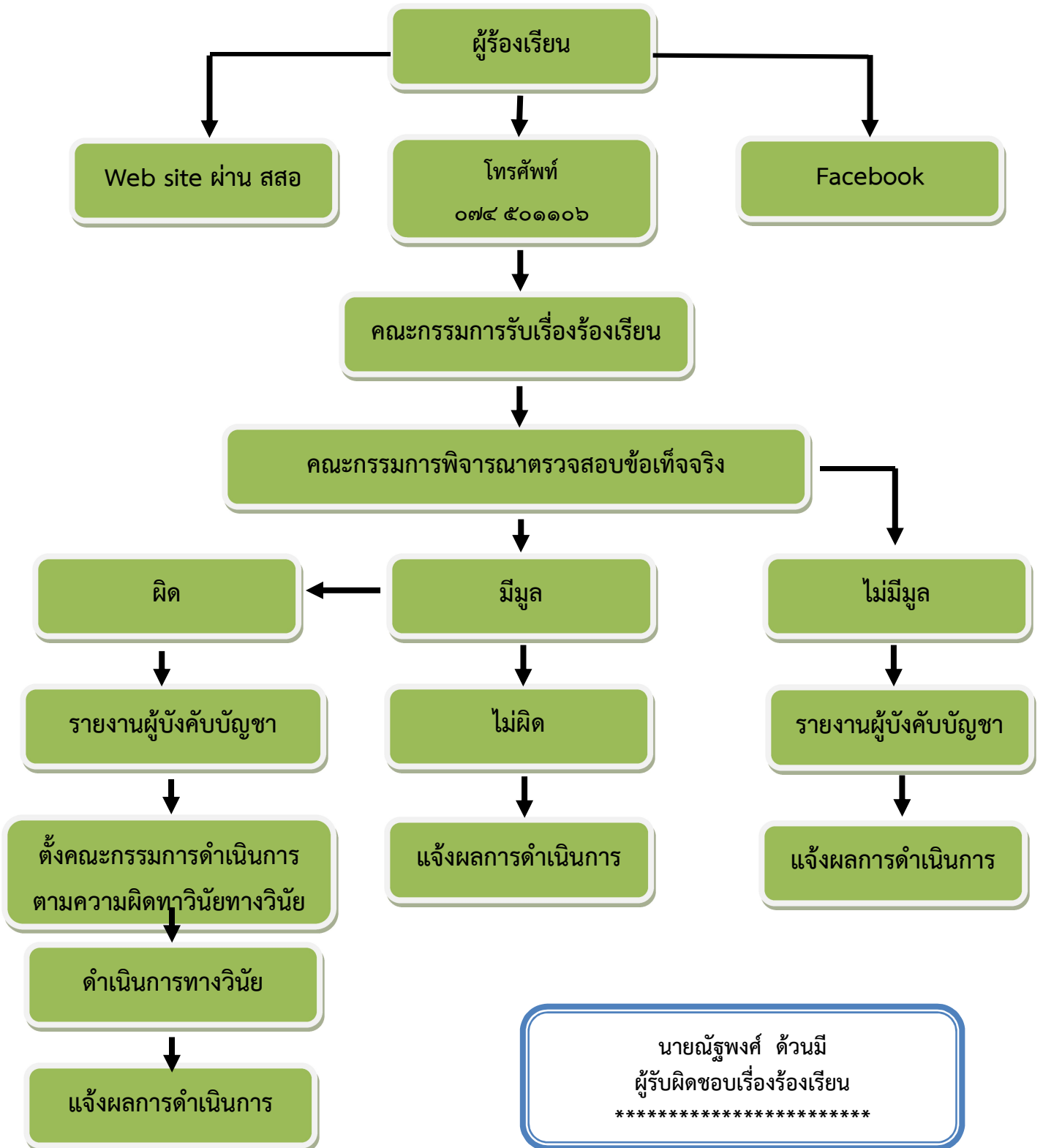
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
- เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน | หมายเหตุ |
|----------|------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| Website | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| โทรศัพท์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

การบันทึกการร้องเรียน

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษ ไตรมาส ๑ และ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง

๑ สถานการณ์/สภาพปัญหา

| ที่ | ประเภท ร้องเรียน/กล่าวโทษ | ปี ๒๕๖๔ | | ปี ๒๕๖๕ | | ปี ๒๕๖๖ | | หมายเหตุ |
|-----|---------------------------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|----------|
| | | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | จำนวน (คน) | ร้อยละ | |
| ๑ | การบริการรักษาพยาบาล | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | |
| ๒ | ความประพฤติส่วนบุคคล | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | |
| ๓ | การ سوءจริต | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | |
| ๔ | การบริหารทั่วไป | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | |
| ๕ | อื่นๆ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | |
| รวม | | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | ๐ | ๐.๐๐ | |

จากสถานการณ์การร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ ซึ่งเป็น ๓ ปีย้อนหลังของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลาที่ผ่านมา (ไม่ได้รับข้อร้องเรียน)

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอคลองหอยโข่ง

เรื่อง การร้องเรียนการฉีดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

