



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๓๒๑ ๑๐๔๘ ต่อ ๒๑๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๐๐๑/พิเศษ

วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ลงเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ลงเว็บไซต์ www.chiangmaihealth.go.th เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางวารุณี หุ่นเที่ยง)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ขอ-ดำเนินการ

ร้อยเอก

(ภูริวรรณ โชคเกิด)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตต์

ข้าราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่



คู่มือการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส จึงต้องมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

เมษายน ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	ด
การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์	ด
สถานที่ตั้ง	ด
หน้าที่ความรับผิดชอบ	ด
วัตถุประสงค์	ด
แผนผังกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนฯ	๒
ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
การบันทึกการร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	
การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	๕ - ๖

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง

หลักการและเหตุผล

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ จึงได้จัดตั้งการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น

สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เลขที่ ๑๐ ถนนสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐ โทร.๐ ๕๓๒๑ ๑๐๔๘ ต่อ ๒๒๑

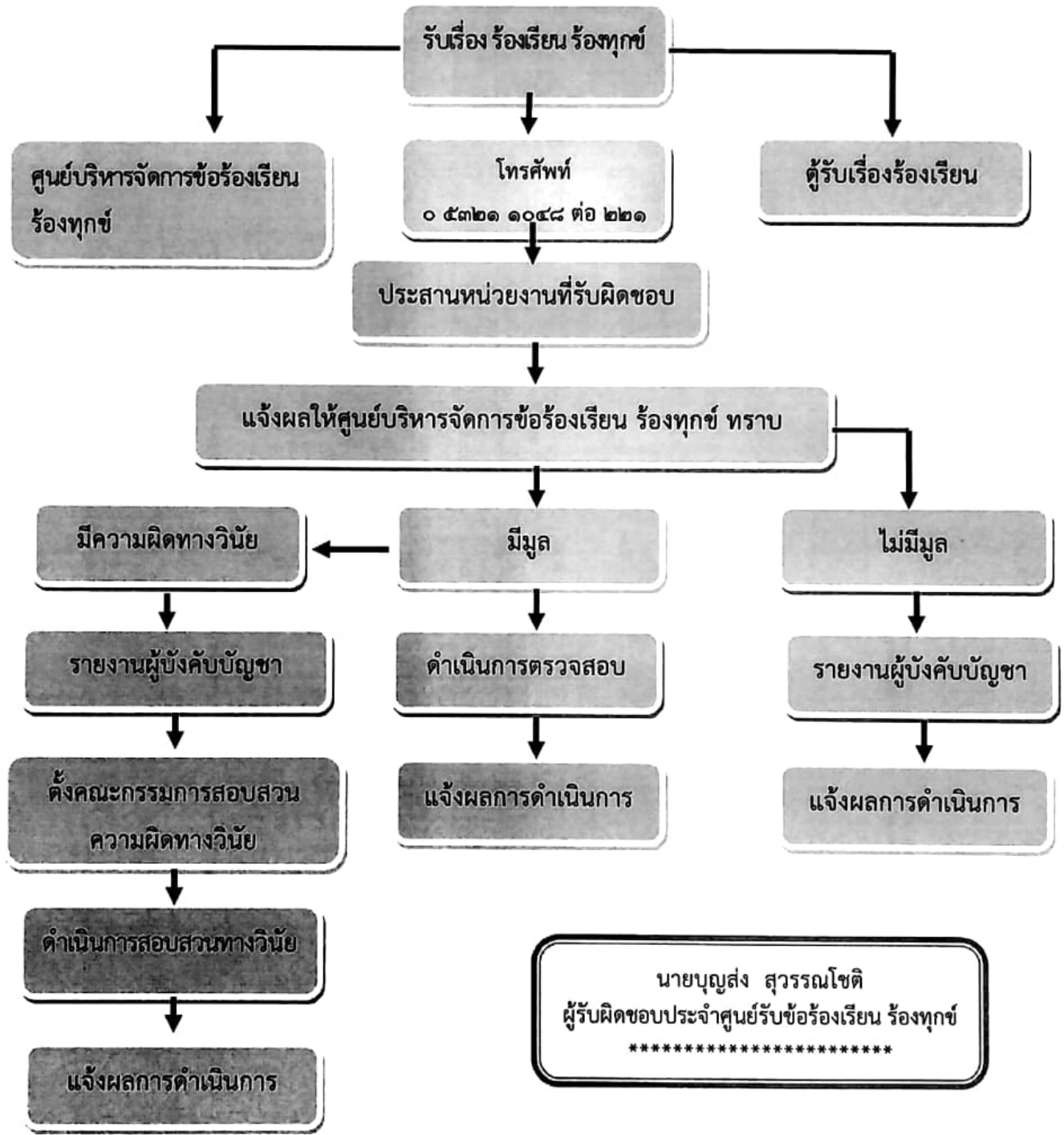
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง



ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	หมายเหตุ
หนังสือร้องเรียน บัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์หรือ ตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับฟังความ คิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านเว็บไซต์ของ สำนักงานฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อกลับ

๒. ทุกช่องทางมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงแบบบันทึกทุกครั้ง

การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- กรณีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำ การวิเคราะห์การร้องเรียน ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกการร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ การจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

