



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต
ประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

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	
- ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	

หลักการและเหตุผล

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐

การจัดตั้งคณะกรรมการการร้องเรียน

เพื่อให้งานการจัดซื้อจัดจ้างสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบความสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้น

สถานที่ตั้ง

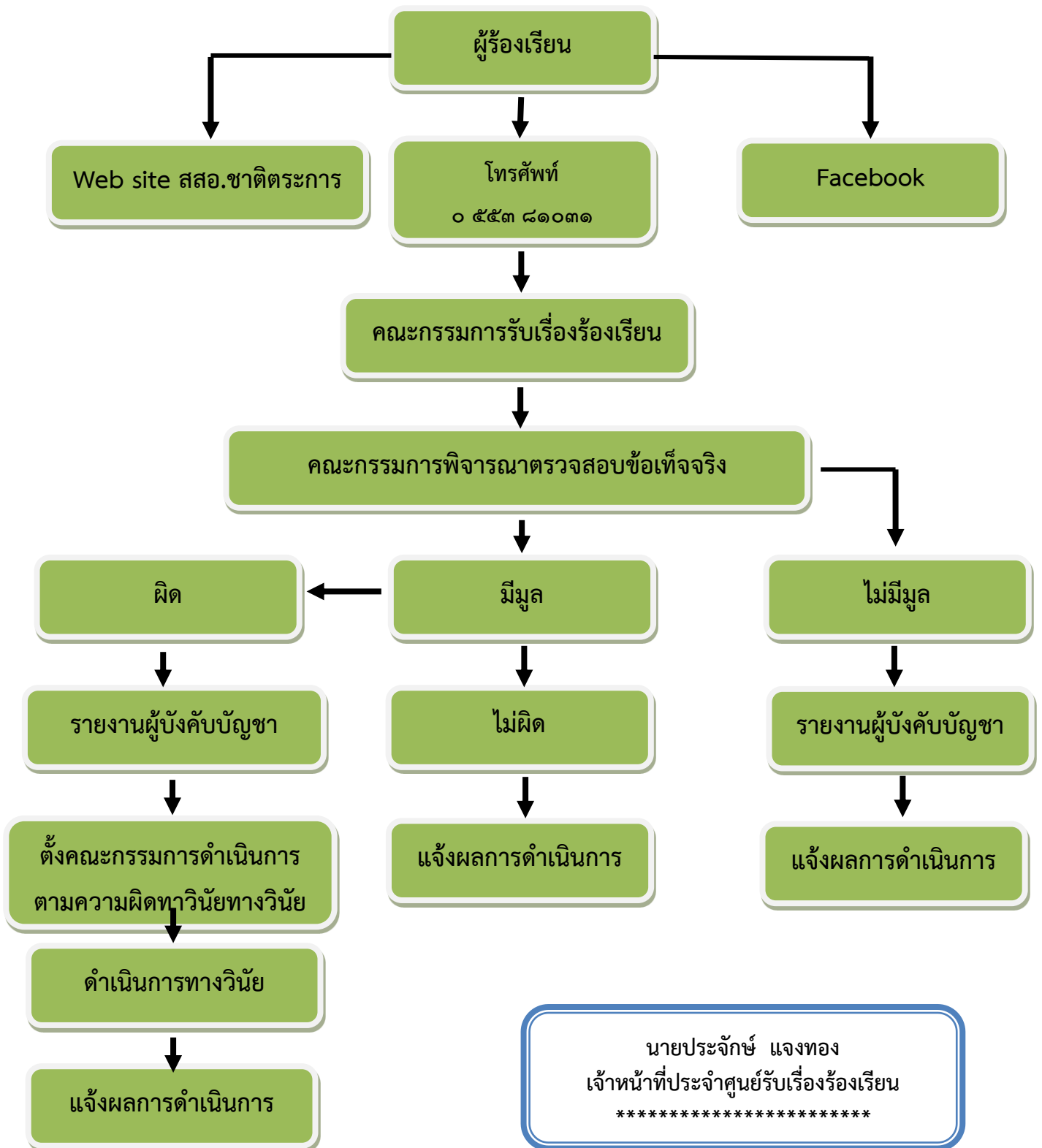
ตั้งอยู่ที่ ๑๓๒ หมู่ ๕ ตำบลป่าแดง อำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๑๗๐
โทร.๐ ๕๕๓ ๘๑๐๓ ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐
๓. เพื่อให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ



นายประจักษ์ แจงทอง
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

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
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อการดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

เรื่อง การร้องเรียนการฉีดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

มีรายละเอียดดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ปีงบประมาณ.....

ครั้งที่	วันที่	ชื่อผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

ที่ ๑๗ /๒๕๖๕

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและให้ข้าราชการหัวหน้าที่รับจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่และการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการ

จากการดำเนินการเรื่องคณะกรรมการความโปร่งใส ในการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอชาติตระการ (ITA) เน้นการปฏิบัติงานตามดัชนี ๕ ด้านประกอบด้วย ดัชนีด้านความโปร่งใส, ความพร้อม
รับผิดชอบ, ความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน, วัฒนธรรมในองค์กร และคุณธรรมในการทำงานของ
หน่วยงาน ซึ่งทุกกิจกรรมตรวจสอบได้โดย ผู้รับบริการ, บุคคล, องค์กร. หน่วยงานภายนอก รวมทั้งสามารถให้
คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือการร้องเรียน การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติตระการในทุก
ขั้นตอน

ดังนั้น เพื่อให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอชาติ
ตระการ จึงแต่งตั้งข้าราชการทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ดังนี้

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานบริหาร
๒. ผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
นายประจักษ์ แจงทอง
๓. ผู้มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน
 - ๓.๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป (การปฏิบัติการ/การบริการ)

๓.๑.๑. สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ	ประธานกรรมการ	
๓.๑.๒. นายประจักษ์ แจงทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๑.๓. นายนิกรณ์ เม้าพัด	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๑.๔. นายอรรถพล ธีรนนท์ธนพัฒน์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/เลขาฯ
 - ๓.๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒.๑. สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ	ประธานกรรมการ	
๓.๒.๒. นายประจักษ์ แจงทอง	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๒.๓. นายนิกรณ์ เม้าพัด	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๓.๒.๔. นายอรรถพล ธีรนนท์ธนพัฒน์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ/เลขาฯ

บทบาทหน้าที่

๑. ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๒. การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตรวจสอบคำร้องทุกข์พิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากกรหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ
๓. ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมา วิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง
๔. แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป
๕. ให้ประธานกรรมการมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจําศูนย์ฯ กรณีติดงานราชการอื่นให้มอบหมายให้กรรมการผู้มีรายชื่อในลำดับรองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจําศูนย์ฯ แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาวจิตาภรณ์ รุ่งฉาย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอชาติตระการ