



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การรณรงค์เรียนการฉีดวัคซีน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง

เลขที่199 ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสรีมงาม จังหวัดลำปาง 52210

โทร 054 286117-8 ต่อ 101,104 โทรสาร 054 286118

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปางฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูล ข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริการพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เพื่อให้ได้ ข้อมูล มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง**

**หลักการและเหตุผล**

ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการ และแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริการ พัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

**การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน**

เพื่อให้งานจัดซื้อจัดจ้างสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง จากเป็นไปด้วยความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง จากจึงได้จัดตั้ง คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น

### สถานที่ตั้ง

เลขที่ เลขที่199 ตำบลทุ่งงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง 52210

โทร 054 286117-8 ต่อ 101,104 โทรสาร 054 286118

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจาก กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างสำนักงานสาธารณสุขลำปาง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง จากได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
3. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง จากใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาถึงหน่วยงานตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
Webside	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

### การบันทึกการร้องเรียน

1. กรองแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์เพื่อการติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบบันทึกทุกครั้ง

### การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสงค์หน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่อง ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานธารณสุขจังหวัดลำปางให้ดำเนินการ ประสงค์หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการโรงเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้เรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การร้องเรียน ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ



**ภาคผนวก**





แบบบันทึกหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรียน นายแพทย์ผู้อำนวยการสาธารณสุขจังหวัดลำปาง

เรื่อง การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ

.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต

.....จังหวัด.....

ขอเรียนเรื่อง.....มี

รายละเอียดดังนี้ .....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ


