

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

**หลักการและเหตุผล**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) จึงมีการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และ ลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

**เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ได้วางแผนดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ ดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่ หน่วยบริการได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ซึ่งมีความประสงค์ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดนมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียน เป็นหนังสือรวมถึงบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ดังนี้

- ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## สรุปผลการวิเคราะห์

จากสถิติรอบ ๖ เดือน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้หากประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อนจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม ทั้งเรื่องเสนอความคิดเห็น ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส และร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จริม ได้ ซึ่งทุกเรื่องจะดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการที่กำหนดไว้ และรายงานแก่ผู้บริหารได้รับทราบเพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย หรือ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

## ปัญหาและอุปสรรค

ไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ที่ผ่านมา

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีเรื่องแจ้งดำเนินการ และดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการที่กำหนดไว้
๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่จริมและเจ้าหน้าที่ให้ทราบแนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิผู้อื่น

(นางสาวอุรัชญา ร่วมญาติ)  
เจ้าพนักงานธุรการ  
ผู้รายงาน