

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

**หลักการและเหตุผล**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการ ที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) จึงมีการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงาน กระทรวงสาธารณสุข และ ลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

**เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ได้วางแผนดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการที่สอดคล้อง กับแนวทางการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ ดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการ ที่หน่วยบริการได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน รวมทั้งการแจ้ง เบาะแส ซึ่งมีความประสงค์ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมาย กำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือร้องเรียน เป็นหนังสือเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือ ช่วยเหลือ รวมถึง เรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรม ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

- ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## สรุปผลการวิเคราะห์

จากสถิติรอบ ๑๒ เดือน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมิ ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้หากประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมิ ทั้งเรื่องเสนอความคิดเห็น ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส และร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่จรมิได้ ซึ่งทุกเรื่อง จะดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการที่กำหนดไว้ และรายงานแก่ผู้บริหารได้รับทราบเพื่อดำเนินการ หรือสั่งการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย หรือพ้อยติเรื่องแล้วแต่กรณี และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

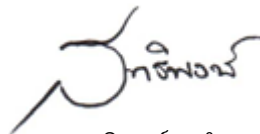
## ปัญหาและอุปสรรค

ไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบ ๑๒ เดือน ที่ผ่านมา

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. เตรียมความพร้อมในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีมีเรื่องแจ้ง ดำเนินการ และดำเนินการตามขั้นตอนกระบวนการที่กำหนดไว้

๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่จรมิ และเจ้าหน้าที่ให้ ทราบแนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่ กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิผู้อื่น



(นายสุทธิพงษ์ คำนาน)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้รายงาน