



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน โทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๗๑๔

ที่ นน.๑๐๓๒.๑/๑๒๑๒

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอนาหมื่น

## เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

## ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบดังรายละเอียดตามเอกสารหมายเลข ๑

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

- ลงนามรับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
- อนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น [www.ssonamuen.com](http://www.ssonamuen.com)

(นางสาวรจนา ธิเชียว)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น

- ทราบ
- อนุมัติ

(นายวิชัย ศิริวรวัจน์ชัย)

สาธารณสุขอำเภอนาหมื่น

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหิน**  
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

**หลักการและเหตุผล**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหิน ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหิน มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่นได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	-	เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	-	เรื่อง
๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-	เรื่อง

## วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น จึงมีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงผลงานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ

## แนวทางการแก้ไข

- กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น
- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนให้รู้แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนดไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

(นางสาวรจนา ธิเขียว)

เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้รายงาน