



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น อำเภอนาหมื่น จังหวัดน่าน โทรศัพท์ ๐๕๔-๗๑๘๗๑๔

ที่ ๑๐๓๓/๑๕๔๓

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และขออนุญาตนำ  
ข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอนาหมื่น

### เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานอีกวิธีหนึ่ง

### ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ปรากฏว่า ไม่มีข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานดังกล่าวแต่อย่างใด

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่นได้ดำเนินการตามระเบียบพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยวิธีเฉพาะเจาะจงด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่มีข้อร้องเรียนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าวแต่อย่างใด

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. ลงนามรับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๒. ขออนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น [www.ssonamuen.com](http://www.ssonamuen.com)

(นางสาวรจนา ธิเขียว)

เจ้าพนักงานธุรการ

นางศร็จจันทร์ อุดมแก้วกาญจน์

(นางศร็จจันทร์ อุดมแก้วกาญจน์)

สาธารณสุขอำเภอนาหมื่น

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

### เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

### เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

### การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

### สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่นได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ดังนี้

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

## วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาหมื่น จึงมีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงผลงานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ

## แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการดียิ่งขึ้น
๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนให้รู้แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนดไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น



(นางสาวรจนา ธิเชียว)

เจ้าพนักงานธุรการ

ผู้รายงาน