

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)**

หลักการและเหตุผล

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

เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข ได้วางแผนดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาปรับใช้ ดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่ หน่วยบริการได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ซึ่งมีความประสงค์ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุขตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนเสียหาย อันเกิดจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียน เป็นหนังสือรวมถึงบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุขแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุขดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) ดังนี้
- ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สรุปผลการวิเคราะห์

จากสถิติรอบ ๖ เดือน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้หากประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อนจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุข ทั้งเรื่องเสนอความคิดเห็น ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส และร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสันติสุขได้ ซึ่งทุกเรื่องจะดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการที่กำหนดไว้ และรายงานแก่ผู้บริหารได้รับทราบเพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย หรือ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

ไม่พบปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖) ที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

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

(นางนฤมล ตาทิพย์)

ผู้รายงาน