



รายงานผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
กระทรวงสาธารณสุข
รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓-๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

โดย

กลุ่มงานนิติการ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะเปอร์

อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

โดย กลุ่มนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์ มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไข ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์ ขอสรุปผลการ ดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ เสนอความคิดเห็น ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอความคิดเห็น มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ยื่นด้วยตนเอง	๐	๐
๒	ร้องเรียนทางจดหมาย	๐	๐
๓	ทางโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๘๗๑๒๓ , ๐๗๗ - ๘๘๗๑๒๘๓	๐	๐
รวม		๐	๐

พบว่า ไม่มีประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์

๒. ประเภทการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	คุณภาพการให้บริการ	๐	๐
๒	วินัยข้าราชการ	๐	๐
๓	สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม		๐	๐

พบว่า ไม่มีประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๓. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยงานนิติการ พบว่า งานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์ ไม่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ในช่วงระยะเวลา ดังกล่าว

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์ มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์ จำนวน ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมาย งานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์
เลขที่ ๑๔๖ ม.๑ ตำบลเกาะเปอร์ อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ๘๕๑๒๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๘๗๑๒๓ , ๐๗๗ - ๘๘๗๒๘๓

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะเปอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง ตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอันใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร

ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๔. ปัญหาอุปสรรค

๑. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และ จริยธรรมค่อนข้างน้อย

๕. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๕.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อ ขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๕.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการ ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความ เป็นระเบียบ เรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๕.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๕.๔ มีผู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ