



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ ตำบลห้วยวน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐  
ที่ พย ๐๓๓๒/๖๓๖ วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๔  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน สาธารณสุขอำเภอเชียงคำ

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน ไม่มีเรื่องร้องเรียนทั่วไปและไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายประหัต สองสีใส)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

(นายไชยยนต์ วงศ์ใหญ่)  
สาธารณสุขอำเภอเชียงคำ

**รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**  
**การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๓ ไตรมาสที่ ๔)**

**๑. ความเป็นมา**

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีประสิทธิภาพคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ. ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรมจริยธรรมและจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชานายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๓ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป.๑ ค. (ปลูกจิตสำนึกป้องกันปราบปรามเครือข่าย)

**๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำมีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำดังนี้

๑) คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ ที่ ๒๔๘/๒๕๖๓ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ทำให้การดำเนินงานบรรลุเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการรับบริการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมากปัญหาอุปสรรคคือเวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วนบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (ไตรมาส ๓-ไตรมาส ๔)

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงคำ ไตรมาสที่ ๓ ไตรมาส ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับ	เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

ไม่มี



(นายประหัต สองสีใส)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้รายงาน