

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหอย อำเภอหนองหอย จังหวัดอุบลราชธานี**

**ที่มาและความสำคัญ**

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหอย ได้จัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ รวมทั้งประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสาร ตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่จัดไว้ คือ

๑. การร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำงานของหน่วยงาน ในทุกวันทำการ (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. ร้องเรียนด้วยเอกสารทางไปรษณีย์สามารถส่งเรื่องร้องเรียนตามที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หนองหอย ๑๑ หมู่ ๑๑ ตำบลหนองหอย อำเภอหนองหอย ๓๔๒๘๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๕-๙๕๓๐๗๓

๔. ร้องเรียนทางระบบ เว็บไซต์ : <https://ssonachaluai.com>

Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหอย

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานและการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหอย ได้ดำเนินการ ตามขั้นตอน กระบวนการที่สอดคล้อง กับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ยึดหลักบริหารจัดการกระบวนการ ทำงานที่ดีที่ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการ ป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

**สถิติเรื่องร้องเรียน**

บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหอย ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๘ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) มีผลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการ ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน			รวม
		การ ทุจริตฯ	การให้บริการของ จนท./ ทั่วไป	อยู่ระหว่าง ตรวจสอบ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติ	
๑	ที่ทำการหน่วยงาน	-	-	-	-	-	-
๒	ทางไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-
๓	ทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-	-
๔	ทางระบบออนไลน์	-	-	-	-	-	-
๕	ผ่านศูนย์ดำรงธรรม/ หน่วยงานอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
	รวม	-	-	-	-	-	-

## สรุปผลการวิเคราะห์

ตามสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สรุปผลการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะหลวย ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนใด ๆ ต่อกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ การปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากรในสังกัด เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะหลวย ได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กรให้แก่ กลุ่มผู้บริหารและบุคลากร รวมทั้งมีการกำหนดมาตรการส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงาน

## ปัญหาและอุปสรรค

ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะหลวย

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน หน่วยงานในองค์กรควรอธิบายขั้นตอนแนวทางให้ผู้รับบริการทราบ อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาการร้องเรียน ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และ สร้างแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้เป็นแนวทางเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อเปรียบเทียบ



( นางสาวพิมพ์ลักษณ์ อมรไชย )  
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอจะหลวย  
ผู้รายงาน



ทราบ

( นายสุวิทย์ชัย ทองกุล )  
สาธารณสุขอำเภอจะหลวย