**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**

**ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖7 รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖6 - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖7)**

**๑. ความเป็นมา**

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแคนดง เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔0 พระราซกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปรายปรามการทุจริต ระยะที่๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังคำนิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิซอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทรโอชา นายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑- เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามเครือข่าย)

**2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1.บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖7**

**รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖6 - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖7)**

**ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์**

**ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖7**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **เดือน** | **จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)** | **ดำเนินการ**  **เรียบร้อยแล้ว(เรื่อง)** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)** | **ยังไม่ได้ดำเนินการ**  **(เรื่อง)** |
| ตุลาคม ๒๕๖6 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| พฤศจิกายน ๒๕๖6 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| ธันวาคม ๒๕๖6 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| มกราคม ๒๕๖7 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖7 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| มีนาคม ๒๕๖7 | **-** | **-** | **-** | **-** |

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖7 ที่ผ่านมา ยังไม่พบกรร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ

(นางสาวพูนทรัพย์ ก่ำไธสง)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้รายงาน