

**รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ/
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

ที่มาและความสำคัญ

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้จัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ รวมทั้งประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่จัดไว้ คือ

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

๒. ร้องเรียนด้วยเอกสารทางไปรษณีย์ สามารถส่งเรื่องร้องเรียนตามที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ๑ หมู่ ๑๐ ถนนเพชรเกษมแนวใหม่ ตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน ๗๗๑๑๐

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๒๖๕ ๒๙๒๓

๔. ร้องเรียนทางระบบ E - mail : huahin.health@gmail.com

Facebook : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหินได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อตรง ซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ยึดหลักบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่ดีที่ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

สถิติเรื่องร้องเรียน

บริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีผลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ลำดับ ที่	ช่องทางการ ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน			รวม
		การทุจริตฯ	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 การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ พบว่า ไม่มีข้อ ร้องเรียนใด ๆ ต่อกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากร ในสังกัด เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอหัวหิน ได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยม ความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กรให้แก่กลุ่มผู้บริหารและบุคลากร รวมทั้งมีการกำหนด มาตรการส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรค

ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอหัวหิน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

เพื่อป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน หน่วยงานในองค์กรควรอธิบายขั้นตอนแนวทางให้ผู้รับบริการทราบ อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาการร้องเรียน ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และ สร้างแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มารับบริการให้เป็นแนวทางเดียวกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อเปรียบเทียบ

ทราบ

วิภา สุวรรณศรี

(นางสาววิภา สุวรรณศรี)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้รายงาน

(นายเจนวิทย์ ผลิตศักดิ์)

สาธารณสุขอำเภอหัวหิน