 บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู .

ที่ นภ 0327 / ๑๕๖ วันที่ ๕ มีนาคม 256๓ .

## เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 256๓

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

**เรื่องเดิม**

## ตามที่ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

**ข้อเท็จจริง**

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 256๓ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง **มีจำนวน ๑ ราย** ดังนี้

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ร้องเรียนผ่านช่องทาง** | **ประเภทเรื่องร้องเรียน** |
| 1 | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ และ  ร้องเรียนด้วยตนเอง | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ ร้องเรียน การปฏิบัติหน้าบุคลากรสาธารณสุข ใน รพ.สต. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| รวมทั้งสิ้น | ๑ | ๑ |

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน รอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 256๓ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ และร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง

/ปัญหา...

-2-

**ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

1. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

2. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

**ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่าง เป็นระบบ**

1. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



ลายมือชื่อ................................

(นายจิรายุ ทินจอง)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง (ด้านบริหาร)

**ข้อสั่งการ**

-------------------------------------------------------

-------------------------------------------------------

เห็นชอบตามที่เสนอ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

