# รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
# ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
# ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ




**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ**
**ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗**

# รายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
# สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนคูณ จังหวัดศรีสะเกษ
# ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

**นำเสนอ** สาธารณสุขอำเภอโนนคูณ

**ผู้นำเสนอ** นายธีรภัทร สมานพงษ์ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

**ระยะเวลาข้อร้องเรียน** ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗

**ประเด็นรายงาน**

๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๒. ข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่
๓. ข้อร้องเรียนอื่นๆ

**บทนำ**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป การบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนและบุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนให้ข้อเสนอแนะ จึงเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน มากย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย หากปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจย่อมมีโอกาสได้รับ การตำหนิติเตียนจากประชาชนมากเช่นกัน

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) ได้ดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีกรอบการประเมินใน ๙ ดัชนี โดยในตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ในส่วนของ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนคูณ โดยงานบริหารทั่วไป ได้จัดตั้งศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่างๆ มีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับทราบเป็นไปในแนวทาง เดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ จึงขอรายงานผลการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่, เรื่องทั่วไป, เรื่องการทุจริต และการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง งวดเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗ โดยมีประเด็นเรื่องร้องเรียนรายงาน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่
    ๑) เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
    ๒) เรื่องร้องเรียนการทุตริตและประพฤติมิชอบ
๓. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

**ส่วนที่ ๑ ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๑. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง**

| ที่ | กลุ่มปัญหา/ประเด็น | จำนวนเรื่อง | ผลการดำเนินงาน(เรื่อง) | | | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | แก้ไขยุติ | แก้ไขยังไม่ยุติ | ระหว่างแก้ไข | |
| ๑ | การจัดซื้อ/จ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวน | ๐ | - | - | - | |
| ๒ | การจัดซื้อ/จ้าง โดยวิธีคัดเลือก | ๐ | - | - | - | |
| ๓ | จัดซื้อ/จ้าง โดยวิธีตกลงราคา | ๐ | - | - | - | |
| รวม | | ๐ | - | - | - | |

**๒. เรื่องเร้องเรียนเจ้าหน้าที่**

| ที่ | กลุ่มปัญหา/ประเด็น | จำนวนเรื่อง | ผลการดำเนินงาน(เรื่อง) | | | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | แก้ไขยุติ | แก้ไขยังไม่ยุติ | ระหว่างแก้ไข | |
| ๑ | ร้องเรียนการปฏิบัติราชการในหน่วยงาน | ๐ | - | - | - | |
| ๒ | ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๐ | - | - | - | |
| รวม | | ๐ | - | - | - | |

**๓. เรื่องร้องเรียนอื่นๆ(ระบุ)**

| ที่ | กลุ่มปัญหา/ประเด็น | จำนวนเรื่อง | ผลการดำเนินงาน(เรื่อง) | | | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | แก้ไขยุติ | แก้ไขยังไม่ยุติ | ระหว่างแก้ไข | |
| ๑ | ร้องเรียนควาเดือดร้อนจากสิ่งแวดล้อม | ๑ | ๑ | - | - | |
| รวม | | ๑ | ๑ | - | - | |

**การจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติ** ดังนี้

๑. ระยะเวลาการตอบข้อร้องเรียน

ใช้เวลาประมาณ ๑๕ – ๓๐ วันทำการ

๒. วิธีการแก้ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน

แจ้งให้หน่วยงาน/ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษาระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในกำหนดเวลา ๑๕ – ๓๐ วัน

๓. ผลที่ได้รับจากการแก้ไขปัญหา

ประชาชนได้รับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภาครัฐเพิ่มขึ้น ข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนคูณ ปฏิบัติตามมาตรการ/ แผนปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**เป้าหมายของการดำเนินการ/ผลที่ได้รับ**

๑. เกิดประสิทธิภาพมีมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรม

๒. การทำงานมุ่งเน้นคุณธรรม/จริยธรรม ในการปฏิบัติราชการ

๓. ประชาชนเกิดความมั่นใจ และพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ

๔. ไม่ปรากฏการทุจริตหรือการร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่

**วิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนให้ผลที่ได้รับบรรลุเป้าหมายที่กำหนด**

๑. ทุกคนตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี

๒. การร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

๓. การส่งเสริมค่านิยมของเจ้าหน้าที่รัฐให้ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ความโปร่งใส และความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

๔. การเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในประโยชน์สาธารณะและการเฝ้าระวังการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

**ปัญหา อุปสรรค ของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน จึงต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบสถานที่ร้องเรียน แต่อย่างใดก็ดี การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ และมีการติดตามการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ทั้งนี้หากมีการส่งต่อยังหน่วยงานที่ต้องด าเนินการเจ้าหน้าที่ (งานวินัยและนิติการ) จะต้องติดตามเร่งรัดการด าเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว

๓. การเมืองท้องถิ่นในชุมชน เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดข้อร้องเรียนในชุมชน

**ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา** เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปัจจุบันประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากการดำเนินการรับเรื่อง พบว่า การร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ด้านการปฏิบัติราชการ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด โดยเรื่องร้องเรียนที่ได้รับพบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทะเลาะวิวาทของประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โดยข้อร้องเรียนที่พบจะส่วนมากเป็นเรื่องพฤติกรรมส่วนบุคคลโดยมีสาเหตุ มาจากเรื่องส่วนตัว และการเมืองท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องสร้างความรู้ความเข้าใจรวมทั้ง แนวทางการปฏิบัติงานการบริหารงานเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันจะนำมาซึ่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตต่อไป

๒. ควรจัดการให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งบุคลากร ในสังกัดทุกคน ให้มีความรู้ความเข้าใจ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและตรวจสอบความโปร่งใส อยู่ตลอดเวลา

๓. ควรส่งเสริมให้ความรู้กับบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอโนนคูณ ในเรื่องการรักษาระเบียบวินัย และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะได้ไม่กระทำการใดหรือปฏิบัติเรื่องใดๆมิให้สุ่มเสี่ยงต่อการผิดระเบียบวินัยข้าราชการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีนาคม ๒๕๖๗