

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ณ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

### ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน
๑. ตาม พรบ สาธารณสุข พศ ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๑	ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
๒. ตาม พรบ อาหาร พศ ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๑	ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
๓. ตาม พรบ ควบคุม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พศ ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๒	ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

### ๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี

### ๓. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

### ๔. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ณ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

### ๕. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๖ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินงาน
๑. ตาม พรบ สาธารณสุข พศ ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๑	ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
๒. ตาม พรบ ควบคุม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พศ ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๕	ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี

### ๔. ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการรับบริการ การปฏิบัติงาน ดังนั้นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว จึงเห็นสมควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ หรือพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความชำนาญอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม
๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตรวจสอบ มีข้อจำกัด
๓. บางเรื่อง มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน

### ๕. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น

แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด

