

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗)

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางสื่อสารเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองและการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นำมาสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

- ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๗๒๗ ๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑ ในเวลาราชการ
- จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี <http://www.stpho.go.th>.
- ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และ

หน่วยงานอื่นๆ

๒. กลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- กลุ่มกฎหมาย - ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม - ร้องเรียนเรื่องปัญหาที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและจากสิ่งแวดล้อม /เหตุรำคาญ
 - กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ - ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
 - กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข - ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอางค์ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชน และสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ย)
 - กลุ่มงานประกันสุขภาพ - การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล
 - กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก - ร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

๓. การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๒.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- ๒.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗)

๓.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

/๕.ปัญหาอุปสรรค....

๕. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

๕.๑ จัดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยมีหัวหน้ากลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ควบคุมกำกับ

๕.๒ จัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)
ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ
ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	-	-	-
พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖	-	-	-
ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	-	-	-
มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-	-
กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-	-
มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	-	-	-
รวม	-	-	-

(นายจิรชาติ เรืองวัชรินทร์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี