



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มกฎหมาย โทร ๐-๗๗๒๗-๒๗๘๔ ต่อ ๒๑๑

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๐๐๓ / ๑๒๐

วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำเครื่องมือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ไปขยายผลสู่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และต้องดำเนินงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินงานแล้ว นั้น

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือน สิงหาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีเรื่องร้องเรียน แต่ได้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง

๑.๑ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานของผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธิ์หวาย

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการส่งต่อให้โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีดำเนินการตรวจสอบ พบว่า มีการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายถูกต้องครบถ้วน ไม่มีมูลกระทาะทำความผิดตามที่กล่าวหา

๒. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๒ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โรงพยาบาลดอนสัก ไม่มีแพทย์เวรประจำ ในกรณีฉุกเฉิน

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลดอนสัก ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีการปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนการรักษาตามอาการของโรค

๒. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ลงพื้นที่เจรจาไกล่เกลี่ยร่วมกับ โรงพยาบาลดอนสัก ณ บ้านของญาติผู้ป่วย โดยมีการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นญาติเข้าใจและยุติเรื่องร้องเรียน/ยุติ

/- ปัญหาอุปสรรค....

- **ปัญหาอุปสรรค** มีการสื่อสารที่ไม่เพียงพอระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการกับญาติคนไข้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการรักษาที่ไม่พบแพทย์ประจำในช่วงเวลาฉุกเฉิน และเกิดการรอนาน

๑.๓ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าฉาง กรณีการส่งต่อลำซำ

- **การแก้ไขปัญหา**

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลท่าฉางดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. โรงพยาบาลท่าฉางส่งรายงานสรุปข้อเท็จจริง

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- **ปัญหาอุปสรรค** ไม่มี

๑.๔ ขอให้ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไชยา การพูดสื่อสาร ใช้น้ำจาไม่สุภาพ

- **การแก้ไขปัญหา**

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลไชยาให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. โรงพยาบาลไชยา ดำเนินการส่งรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- **ปัญหาอุปสรรค** ไม่มี

๑.๕ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องพฤติกรรมบริการของ รพ.ก. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

- **การแก้ไขปัญหา**

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ให้ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง และได้ตั้งเตือนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการให้ รพ.ก.ทราบ

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- **ปัญหาอุปสรรค** ไม่มี

๑.๖ ร้องเรียนแนวทางเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ การเลื่อนขั้น ค่าจ้างลูกจ้างประจำ และ
การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ (หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดสุราษฎร์ธานี)

- **การแก้ไขปัญหา** ดำเนินการประสานกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง และรายงานผลกลับมากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข

- **ปัญหาอุปสรรค** ไม่มี

๑.๗ ขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริง และส่งเอกสารหลักฐานประกอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน กรณี
การจ่ายเงินค่าป่วยการ (เงินเดือน) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสมุย

- **การแก้ไขปัญหา**

๑. ดำเนินการประสานกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ และสำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอเกาะสมุยให้ดำเนินการตรวจสอบ

๒. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสมุย ได้ดำเนินการรายงานผลข้อเท็จจริงให้กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์สาธารณสุข

๓. กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๘ ขอให้ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไชยา การสื่อสารพูดจากระโหก โหวกฮาก ต่อผู้รับบริการ

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลไชยา ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. อยู่ระหว่างรอรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๙ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงการให้บริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี คลินิกห้องตา

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. อยู่ระหว่างรอรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๑๐ ขอให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องการจ่ายค่าตอบแทนการคัดกรอง Covid-๑๙ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกาญจนดิษฐ์

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานกลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว

๒. อยู่ระหว่างรอรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

- มีข้อร้องเรียน จำนวน - เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

(นายบรรเจิดศักดิ์ ไกรสุวรรณ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายจิรชาติ เรืองวัชรินทร์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี