

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(เดือน เมษายน ๒๕๖๖ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๖)

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ของทางการสื่อสาร เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองและการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นำมาสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการ ดำเนินงาน ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

- ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๗๔๗ ๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑ ในเวลาราชการ
- จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี <http://www.stpho.go.th>.
- ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และ หน่วยงานอื่นๆ

กลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- กลุ่มกฎหมาย - ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม - ร้องเรียนเรื่องปัญหาที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและจาก สิ่งแวดล้อม / เหตุร้ายๆ
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ – ร้องเรียนเรื่องพัฒนาระบบบริการ
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข – ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอางค์ เครื่องมือแพทย์ วัสดุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือ ทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์อันตราย ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชน และสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ – การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการ รักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้าน การรักษาพยาบาล
- กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก – ร้องเรียนเกี่ยวกับสถาน ประกอบการเพื่อสุขภาพ

๒. การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

(เดือน เมษายน ๒๕๖๖ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๖)

๓.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๔. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

๔.๑ จัดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยมีหัวหน้ากลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ควบคุมกำกับ

๔.๒ จัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดระบบเขื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสะท้อนในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)
ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ
เมษายน	-	-	-
พฤษภาคม	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-
กรกฎาคม	-	-	-
สิงหาคม	-	-	-
รวม	-	-	-