



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มกฎหมาย โทร ๐-๗๗๒๗-๒๗๘๔ ต่อ ๒๑๑

ที่ สฎ ๐๐๓๓.๐๐๓ / ๑๘๕

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๘ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๘ โดยไม่พบข้อร้องเรียนและขออนุมัติเผยแพร่ผลการดำเนินงานดังกล่าวขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

(นายบรรเจิดศักดิ์ ไกรสุวรรณ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายอนุ ทองแดง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๘)

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองและการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 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

กลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- กลุ่มกฎหมาย - ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม - ร้องเรียนเรื่องปัญหาที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและจาก

สิ่งแวดล้อม /เหตุรำคาญ

- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ - ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข - ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอางค์ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือ

ทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท 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 ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๘)

๓.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๓.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๕. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

๕.๑ จัดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยมีหัวหน้ากลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ควบคุมกำกับ

๕.๒ จัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน)
ของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ
ตุลาคม	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-
ธันวาคม	-	-	-
มกราคม	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-
มีนาคม	-	-	-
เมษายน	-	-	-
พฤษภาคม	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-
กรกฎาคม	-	-	-
สิงหาคม	-	-	-
กันยายน	-	-	-
รวม	-	-	-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความ ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (รอบ ๑๒ เดือน)
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (รอบ ๑๒ เดือน)
๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

หมายเหตุ เอกสารแนบ ๑ ชุด

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายชาติร์ ชัยนาคิน)

นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวอัญชญา ไสกล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายธีรพล จันทร์สงสา)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๘