

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง มีนาคม ๒๕๖๙)

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ เพื่อตอบสนองและการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนให้กับ ผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นำมาสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

- ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ
- ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมายงานประชาสัมพันธ์กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ ตำบลท่าชนะ อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร
- ช่องทางที่ ๔ ระบบ E-mail สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ
- ช่องทางที่ ๕ ตู้แสดงความคิดเห็น
- ช่องทางที่ ๖ ช่องทางการร้องเรียน บนเว็บไซต์หน่วยงาน

๒. กลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ

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

๓. การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๓.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- ๓.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง มีนาคม ๒๕๖๙)

๔.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๔.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มีข้อร้องเรียน

๕. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

-

๖. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

๖.๑ จัดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยมีหัวหน้ากลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ควบคุมกำกับ

๖.๒ จัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)
ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ผลการ ดำเนินการ
ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	-	-	-
พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘	-	-	-
ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	-	-	-
มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙	-	-	-
กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๙	-	-	-
มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	-	-	-
รวม	-	-	-