



บันทึกข้อความ

กรมอนามัย
เลขที่ ๒๖๖๑๓
วันที่ 26 ต.ค. 2563
เวลา 10.30

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๖/ ๓๓๕๔

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

ห้องรองอธิบดี กรมอนามัย
(นพ.อรรถพล แก้วสัมฤทธิ์)
เลขที่ ๒๖๖๑๓
รับวันที่ 26 ต.ค. 2563
เวลา 14.50

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน

(เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสุขรายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในความรับผิดชอบของกรมที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวิโรจน์ วัชรเกียรติศักดิ์)

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการกรม

- ทราบ
- ลงนามแล้ว

๒๗ ต.ค. ๖๓

(นายอรรถพล แก้วสัมฤทธิ์)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ กรมอนามัย สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๖/ พชทศ

วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน
(เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขรายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของกรมที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กรมอนามัยได้รวบรวมข้อมูลและขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอรรถพล แก้วสัมฤทธิ์)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมอนามัย

สำเนาเรียน รองอธิบดีกรมอนามัย (นายอรรถพล แก้วสัมฤทธิ์)
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

ร่าง	๗ พธ
พิมพ์	
ตรวจ	

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2563

เดือนเมษายน - กันยายน 2563 (รอบ 6 เดือน)

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	14	17.72
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	2	2.53
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	7	8.86
หนังสือ/จดหมาย	11	13.92
อีเมล	1	1.27
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	38	48.10
อื่นๆ (Facebook Fan Page)	6	7.59
รวม	79	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	-	-
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณการกรมอนามัยฯ	3	3.80
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	54	68.35
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	-	-
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	14	17.72
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ(กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลลำปาง)	8	10.13
รวม	79	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ1 ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	65	82.28
ระดับ2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	14	17.72
ระดับ3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	-	-
ระดับ4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รว.สธ.	-	-
รวม	79	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	77	97.47
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	-	-
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	2	2.53
อื่นๆ	-	-
รวม	79	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	56	70.89
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	1	1.27
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	22	27.85
อื่นๆ	-	-
รวม	79	100.00

สรุป จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในเดือนเมษายน - กันยายน 2563 กรมอนามัยไม่มีข้อร้องเรียนระดับ 3 (ข้อร้องเรียนใหญ่) หน่วยงาน ไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และมีข้อร้องเรียนระดับ 4 (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

1. อุปสรรคไม่มี.....

.....

.....

.....

2. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....

.....

.....

.....

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๖/๗๗๕

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน

(เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสุขรายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในความรับผิดชอบของกรมที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวิโรจน์ วัชรเกียรติศักดิ์)

นักวิชาการสิ่งแวดล้อมชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการกรม

ร่าง	7	พชร
พิมพ์		
ตรวจ		