



ห้องรองอธิบดีกรมอนามัย
(นพ.สราวุฒิ บุญสุข)
เลขรับ 26331
รับวันที่ 20 เม.ย. 2564
เวลา 10.20 น.

บันทึกข้อความ

กรมอนามัย
เลขรับ 26331
วันที่ 20 เม.ย. 2564
เวลา 9.21

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๖/ ๑๖๒๐ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

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

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวิโรจน์ วัชรเกียรติศักดิ์)

เลขาธิการกรม

- ททท

- ลงนามแล้ว

(นายสราวุฒิ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมอนามัย

20 เม.ย. 2564

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ กรมอนามัย สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๖/๒๕๖๓

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

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

ในการนี้ กรมอนามัยได้รวบรวมข้อมูลและขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสรวิทย์ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย

สำเนาเรียน รองอธิบดีกรมอนามัย (นายสรวิทย์ บุญสุข)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

ร่าง.....	พัชรี
พิมพ์.....	
ตรวจ.....	

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2564

เดือนตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 (รอบ 6 เดือนแรก)

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	10	18.18
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	1	1.82
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	7	12.73
หนังสือ/จดหมาย	8	14.55
อีเมล	1	1.82
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	27	49.09
อื่นๆ (Facebook Fan Page)	1	1.82
รวม	55	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	-	-
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัยฯ	1	1.82
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	35	63.64
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สร.)	-	-
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	7	12.73
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ(กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลลำซำ)	12	21.82
รวม	55	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ1 ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	42	76.36
ระดับ2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	13	23.64
ระดับ3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	-	-
ระดับ4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญ แรงกดดันอยู่ในอำนาจของ รมว.สร.	-	-
รวม	55	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	46	83.64
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	6	10.91
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	3	5.45
อื่นๆ	-	-
รวม	55	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	34	61.82
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	-	-
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	21	38.18
อื่นๆ	-	-
รวม	55	100.00

สรุป จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในเดือนตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 กรมอนามัยไม่มีข้อร้องเรียนระดับ 3 (ข้อร้องเรียนใหญ่ หน่วยงาน ไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และไม่มีข้อร้องเรียนระดับ 4 (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

1. อุปสรรคไม่มี.....

.....

.....

.....

2. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....

.....

.....

.....

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๖/ ๑๖๖๐

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและพิจารณาเรื่องราวจ้างทุกซ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสุรายนผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกซ์ ในความรับผิดชอบของกรมที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกซ์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวิโรจน์ วัชรเกียรติศักดิ์)

เลขาธิการกรม

ร่าง	๒	จชช
พิมพ์		
ตรวจ		