

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ กรมอนามัย สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ ๙๕ ม.พ.

วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนหลัง
(เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

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

ในการนี้ กรมอนามัยได้รวบรวมข้อมูลและขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนหลัง (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสรวิทย์ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย



ร่าง.....	✓
พิมพ์.....	
ตรวจ.....	

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ 2564

เดือนเมษายน 2564 - กันยายน 2564

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	8	16.33
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	-	-
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	6	12.24
หนังสือ/จดหมาย	11	22.45
อีเมลล์	3	6.12
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	11	22.45
อื่นๆ (Facebook Fan Page)	10	20.41
รวม	49	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	2	4.08
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณาธิการกรมอนามัยฯ	5	10.20
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	20	40.82
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	-	-
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	7	14.29
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ(กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลลำปาง)	15	30.61
รวม	49	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ1 ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	23	46.94
ระดับ2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	25	51.02
ระดับ3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	1	2.04
ระดับ4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ.	-	-
รวม	49	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	43	87.76
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	4	8.16
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	2	4.08
อื่นๆ	-	-
รวม	49	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	23	46.94
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	8	16.33
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	17	34.69
อื่นๆ (ทำหนังสือแจ้งกลับไปที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ)	1	2.04
รวม	49	100.00

สรุป จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในเดือนเมษายน 2564 - กันยายน 2564 กรมอนามัยมีข้อร้องเรียนระดับ 3 (ข้อร้องเรียนใหญ่) หน่วยงาน ไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และไม่มีข้อร้องเรียนระดับ 4 (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

1. อุปสรรคไม่มี.....

.....

.....

.....

2. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....

.....

.....

.....

รายงานสรุปข้อชมเชยของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2564

(เดือน เมษายน 2564 - กันยายน 2564)

ตารางที่ 1 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อชมเชย

ช่องทางข้อชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	-	-
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	-	-
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	-	-
หนังสือ/จดหมาย	-	-
อีเมล	-	-
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	-	-
อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)	10	100.00
รวม	10	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องชมเชยทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องชมเชยทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	10	100.00
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	-	-
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องชมเชยไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	-	-
รวม	10	100.00