

สำเนาฉบับ

ส่วนราชการ กรมอนามัย สำนักงานเลขานุการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๔๓

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ *สธ/นพ*

วันที่ *๑๘* พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน
(ตุลาคม ๒๕๖๓ - 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 ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสรวิทย์ บุญสุข)

รองอธิบดีกรมอนามัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมอนามัย

[Handwritten signature]

ร่าง.....	<i>[Handwritten mark]</i>
พิมพ์.....	<i>[Handwritten mark]</i>
ตรวจ.....	<i>[Handwritten mark]</i>

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2564

เดือนตุลาคม 2563- กันยายน 2564 (รอบ 12 เดือน)

ตารางที่ 1 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	19	17.27
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	1	0.91
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	14	12.73
หนังสือ/จดหมาย	19	17.27
อีเมลล์	5	4.55
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	41	37.27
อื่นๆ (Facebook Fan Page)	11	10.00
รวม	110	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	2	1.82
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัยฯ	9	8.18
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	55	50.00
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	-	-
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	16	14.55
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ (กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล)	28	25.45
รวม	110	100.00

ตารางที่ 3 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ1 ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	66	60.00
ระดับ2 ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	42	38.18
ระดับ3 ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	1	0.91
ระดับ4 ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญ แรงดันอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ.	1	0.91
รวม	110	100.00

ตารางที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	94	85.45
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	10	9.09
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะ	6	5.45
อื่นๆ (อุทธรณ์)	-	-
รวม	110	100.00

ตารางที่ 5 จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	59	53.64
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	8	7.27
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	42	38.18
อื่นๆ (ทำหนังสือแจ้งกลับไปที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ)	1	0.91
รวม	110	100.00

สรุป จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 กรมอนามัยมีข้อร้องเรียนระดับ 3 (ข้อร้องเรียนใหญ่) หน่วยงาน ไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และมีข้อร้องเรียนระดับ 4 (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

- อุปสรรค.....ไม่มี.....
.....
- แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....
.....

รายงานสรุปข้อชมเชยของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ 2564

(เดือน ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) รอบ 12 เดือน

ตารางที่ 1 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อชมเชย

ช่องทางข้อชมเชย	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	-	-
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	-	-
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	1	9.09
หนังสือ/จดหมาย	-	-
อีเมล	-	-
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	-	-
อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)	10	90.91
รวม	11	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนข้อชมเชยของกรมอนามัย จำแนกตามเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องชมเชยทราบ

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องชมเชยทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	11	100.00
เกิน 15 วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ)	-	-
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องชมเชยไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	-	-
รวม	11	100.00