



บันทึกข้อความ

(น.พ.กรณ์ ตุงคะเสรีรักษ์)
เลขรับ 195
รับวันที่
วันที่ ๗ พ.ค. ๒๕๖๗
Co. Han

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๙๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๒๖๒๖ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและพิจารณาเรื่องรื้อร้องทุกข์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของกรมที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องรื้อร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กรมอนามัยได้รวบรวมข้อมูลและขอส่งรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๗ โดยมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๕ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๒ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการศูนย์บริหารจัดการเรื่องรื้อร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)
เลขาธิการกรม

ลงนามแล้ว

(นายปกรณ์ ตุงคะเสรีรักษ์)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมสุขภาพ
ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมอนามัย

๕ พ.ค. ๒๕๖๗

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓	๑๒.๐๐
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	-	-
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	-	-
หนังสือ/จดหมาย	๖	๒๔.๐๐
อีเมล	๓	๑๒.๐๐
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	-	-
ระบบรับเรื่องฯกรมอนามัย	๑๐	๔๐.๐๐
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล ๑๑๑๑)	๓	๑๒.๐๐
อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)		
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	-	-
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัยฯ	๒	๘.๐๐
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๐	๔๐.๐๐
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	๓	๑๒.๐๐
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	๕	๒๐.๐๐
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ (ระบบบริการ)	๕	๒๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ๑ ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	๒๑	๘๔.๐๐
ระดับ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	๔	๑๖.๐๐
ระดับ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	-	-
ระดับ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญ เร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ.	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ		
แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง	๒๕	๑๐๐.๐๐
เกิน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดราชการต่างจังหวัด	-	-
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐
ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน		
ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓	๕๒.๐๐
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	-	-
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	๑๒	๔๘.๐๐
อื่นๆ	-	-
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

สรุป จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า เดือนเมษายน ๒๕๖๗ กรมอนามัยไม่มีข้อร้องเรียนระดับ ๓ (ข้อร้องเรียนใหญ่ หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขเองได้ ต้องอาศัยอำนาจของอธิบดี / รองอธิบดี หรือที่ประชุมกรมอนามัย) และไม่มีข้อร้องเรียนระดับ ๔ (ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์ มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข)

ปัญหาในการดำเนินการ

๑. อุปสรรคไม่มี.....

.....

.....

.....

๒. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....

.....

.....

.....