



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๘๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๒๔๘๖

วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๔ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของกรมที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ ร้องทุกข์มีความสำคัญเร่งด่วน และอยู่ในอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ส่งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นประจำทุกเดือน นั้น

ในการนี้ กรมอนามัยได้รวบรวมข้อมูลและขอส่งรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ โดยมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๙ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๘ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานวินัย และระบบคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๗

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓	๑๕.๗๙
โทรสาร	-	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่	๒	๑๐.๕๓
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	๑	๕.๒๖
หนังสือ/จดหมาย	๘	๔๒.๑๑
อีเมล	๑	
เว็บบอร์ด	-	-
เว็บไซต์	-	-
ระบบรับเรื่องฯกรมอนามัย	๓	๑๕.๗๙
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล ๑๑๑๑)	๑	๕.๒๖
อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์)	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
การทุจริต	-	-
การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	-	-
การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัยฯ	-	-
การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน	-	-
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๑	๕๗.๘๙
ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.)	๑	๕.๒๖
การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ	๓	๑๕.๗๙
จัดซื้อจัดจ้าง	-	-
อื่นๆ (ระบบบริการ)	๔	๒๑.๐๕
<b>รวม</b>	<b>๓๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ระดับ๑ ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข	๔	๒๑.๐๕
ระดับ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง)	๑๕	๓๘.๙๕
ระดับ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข)	-	-
ระดับ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญเร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ.	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ		
แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง	๑๙	๑๐๐.๐๐
เกิน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดราชการต่างจังหวัด	-	-
ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน		
ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑	๕๗.๘๙
ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล	-	-
อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ	-	-
มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ)	-	-
ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว	๘	๔๒.๑๑
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

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

ปัญหาในการดำเนินการ

๑. อุปสรรค .....ไม่มี.....  
 .....  
 .....  
 .....

๒. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....  
 .....  
 .....  
 .....