



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๙๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๓๒๐๖

วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

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

ในการนี้ กรมอนามัยได้รวบรวมข้อมูลและขอส่งรายงานข้อร้องเรียนและข้อชมเชยกรมอนามัย ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๑ เรื่อง ยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑๐ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และลงนามในหนังสือเรียนผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานวินัย และระบบคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุขด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายวินัย รอดไพร)

เลขาธิการกรม

รายงานสรุปข้อร้องเรียนของกรมอนามัยประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๗

| ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน | | |
|--|-------------|---------------|
| ช่องทางข้อร้องเรียน | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
| โทรศัพท์ | - | - |
| โทรสาร | - | - |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ | ๑ | ๙.๐๙ |
| กล่องรับเรื่องร้องเรียน | ๒ | ๑๘.๑๘ |
| หนังสือ/จดหมาย | ๕ | ๔๕.๔๕ |
| อีเมล | - | - |
| เว็บบอร์ด | - | - |
| เว็บไซต์ | - | - |
| ระบบรับเรื่องฯกรมอนามัย | - | - |
| ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (รัฐบาล ๑๑๑๑) | ๒ | ๑๘.๑๘ |
| อื่นๆ (แบบสอบถามออนไลน์) | ๑ | ๙.๐๙ |
| รวม | ๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน | | |
| ประเภทข้อร้องเรียน | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
| การทุจริต | - | - |
| การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ | - | - |
| การไม่ปฏิบัติตามจรรยาข้าราชการกรมอนามัยฯ | ๒ | ๑๘.๑๘ |
| การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ขรก.พลเรือน | - | - |
| เหตุเดือดร้อนรำคาญ | ๖ | ๕๔.๕๕ |
| ละเมิดสิทธิตามกฎหมาย (พรบ.สธ.) | ๑ | ๙.๐๙ |
| การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารฯ | - | - |
| จัดซื้อจัดจ้าง | - | - |
| อื่นๆ (ระบบบริการ) | ๒ | ๑๘.๑๘ |
| รวม | ๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกตามระดับข้อร้องเรียน | | |
| ระดับข้อร้องเรียน | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
| ระดับ๑ ประสานงานหน่วยงานอื่นดำเนินการแก้ไข | ๒ | ๑๘.๑๘ |
| ระดับ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก (หน่วยงานแก้ไขปัญหาเอง) | ๙ | ๘๑.๘๒ |
| ระดับ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ (ให้ระดับกรมเป็นผู้พิจารณาแก้ไข) | - | - |
| ระดับ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษมีความสำคัญ เร่งด่วนอยู่ในอำนาจของ รมว.สธ. | - | - |
| รวม | ๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |

| ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ | | |
|---|-------------|--------|
| แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
| ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง | ๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| เกิน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง (ระบุสาเหตุ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามการต่างจังหวัด | - | - |
| ไม่สามารถแจ้งได้เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ระบุที่อยู่หรือระบุไม่ชัดเจน แต่แจ้งผ่านสื่อสาธารณะแล้ว | - | - |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |
| ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมอนามัย จำแนกผลการดำเนินงานเรื่องผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน | | |
| ผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
| อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ | ๙.๐๙ |
| ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูล | - | - |
| อยู่ระหว่างพิจารณาบทลงโทษ | - | - |
| มีผลลงโทษแล้ว (ระบุโทษ) | - | - |
| ดำเนินการแก้ไข/ประสานเรียบร้อยแล้ว | ๑๐ | ๙๐.๙๑ |
| อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๑ | ๑๐๐.๐๐ |

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

ปัญหาในการดำเนินการ

๑. อุปสรรคไม่มี.....

๒. แนวทางแก้ไข.....ไม่มี.....

