

สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค

ที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

โดยมีผู้ร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรค ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๗ เรื่อง แบ่งเป็นการดำเนินการจัดการได้ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑. เรื่องที่สามารถตอบกลับการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันให้ผู้ร้องเรียนทราบ จำนวน ๔๗ เรื่อง | |
| คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ | |
| ๒. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน | จำนวน ๑๙ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๔๑ | |
| ๓. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน | จำนวน ๓ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๖ | |
| ๔. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๖๐ วัน | จำนวน ๓ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๖ | |
| ๕. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบมากกว่า ๖๐ วัน | จำนวน ๗ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๑๕ | |
| ๖. เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ | จำนวน ๑๕ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๓๒ | |

๑. จำนวนข้อร้องเรียนที่ร้องผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- | | | |
|---|-----------------|------------------|
| ๑. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล | จำนวน ๒๒ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๔๗ |
| ๑๑๑๑ | | |
| ๒. ระบบรับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค | จำนวน ๑๑ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๒๔ |
| ๓. ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์/หนังสือ | จำนวน ๙ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๙ |
| ๔. เดินทางมาด้วยตนเอง | จำนวน ๓ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๖ |
| ๕. โทรศัพท์ | จำนวน ๒ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๔ |

๒. ประเภทข้อร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียน ดังนี้

- | | | |
|----------------------------------|-----------------|------------------|
| ๑. ร้องทุกข์ | จำนวน ๑๕ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๓๒ |
| ๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | จำนวน ๑๔ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๓๐ |
| ๓. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน | จำนวน ๑๑ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๒๓ |
| ๔. ร้องเรียนการให้บริการ | จำนวน ๔ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๙ |
| ๕. อื่นๆ | จำนวน ๓ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๖ |