

สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค
ที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓

โดยมีผู้ร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรค ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๖๔๑ เรื่อง แบ่งเป็นการดำเนินการจัดการได้ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน	จำนวน ๖๑๙ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๙๗	
๒. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน	จำนวน ๓ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๐.๕	
๓. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายในมากกว่า ๖๐ วัน	จำนวน ๒ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๐.๓	
๔. เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน ๑๗ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๒.๖	

จากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงมีเรื่องเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยแจ้งเรื่องผ่านช่องทางการแจ้งเบาะแสของ ๑๔๒๒ จำนวน ๑๑๙ เรื่อง

- ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	จำนวน ๘๙ เรื่อง
- ระบบรับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค	จำนวน ๓๐ เรื่อง

๑. จำนวนข้อร้องเรียนที่ร้องผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	จำนวน ๖๑๖ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙๖
๒. ระบบรับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค	จำนวน ๒๐ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓
๓. จดหมาย	จำนวน ๔ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๗
๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน ๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓

๒. ประเภทข้อร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	จำนวน ๕๔๑ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘๔
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	จำนวน ๗๓ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๒
๓. ร้องทุกข์	จำนวน ๙ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๒
๔. อื่นๆ	จำนวน ๑๓ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒
๕. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน	จำนวน ๕ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๘