

สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรมควบคุมโรค
ที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

โดยมีผู้ร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรค ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๖ เรื่อง แบ่งเป็นการดำเนินการจัดการได้ดังนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑. เรื่องที่สามารถตอบกลับการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันให้ผู้ร้องเรียนทราบ | จำนวน ๔๖ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ | |
| ๒. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน | จำนวน ๒๐ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๔๔ | |
| ๓. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน | จำนวน ๑๐ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๒๒ | |
| ๔. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๖๐ วัน | จำนวน ๓ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๖ | |
| ๕. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องทราบมากกว่า ๖๐ วัน | จำนวน ๔ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๘ | |
| ๕. เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ | จำนวน ๙ เรื่อง |
| คิดเป็นร้อยละ ๒๐ | |

๑. จำนวนข้อร้องเรียนที่ร้องผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- | | | |
|---|-----------------|------------------|
| ๑. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล | จำนวน ๒๙ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๖๓ |
| ๑๑๑๑ | | |
| ๒. ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์/หนังสือ | จำนวน ๑๑ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๒๔ |
| ๓. ระบบรับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค | จำนวน ๓ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๗ |
| ๔. เดินทางมาด้วยตนเอง | จำนวน ๒ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๔ |
| ๕. โทรศัพท์ | จำนวน ๑ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๒ |

๒. ประเภทข้อร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียน ดังนี้

- | | | |
|----------------------------------|-----------------|------------------|
| ๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ | จำนวน ๑๕ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๓๓ |
| ๒. ร้องทุกข์ | จำนวน ๑๓ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๒๘ |
| ๓. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน | จำนวน ๘ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๗ |
| ๔. อื่นๆ | จำนวน ๖ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๓ |
| ๕. ร้องเรียนการให้บริการ | จำนวน ๔ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๙ |