

สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

โดยผู้ร้องเรียนต่อกรมควบคุมโรค ผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๘ เรื่อง แบ่งเป็นการดำเนินการจัดการได้ดังนี้

๑. เรื่องที่สามารถตอบกลับการดำเนินการในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ จำนวน ๑๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๗
๓. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๔
๔. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๖๐ วัน จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๖
๕. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นและแจ้งผู้ร้องเรียนมากกว่า ๖๐ วัน จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๔
๖. เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๕

ผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากประชาชน ที่ได้รับในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๑๑๘ เรื่อง แบ่งตามระยะเวลาการดำเนินการสรุปได้ ดังนี้



๑. จำนวนข้อร้องเรียนที่ร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๓
๒. ระบบรับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค	จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๑
๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๓
๔. จดหมาย	จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๓
๕. ด้วยตนเอง	จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๔
๖. ระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	จำนวน ๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๔

๒. ประเภทข้อร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๕
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๖
๓. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๘
๔. ร้องทุกข์	จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๗
๕. อื่น ๆ	จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๑