



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ โทร. ๒๑๕

ที่ นบ ๕๒๔๐๒/๔๒๕๙

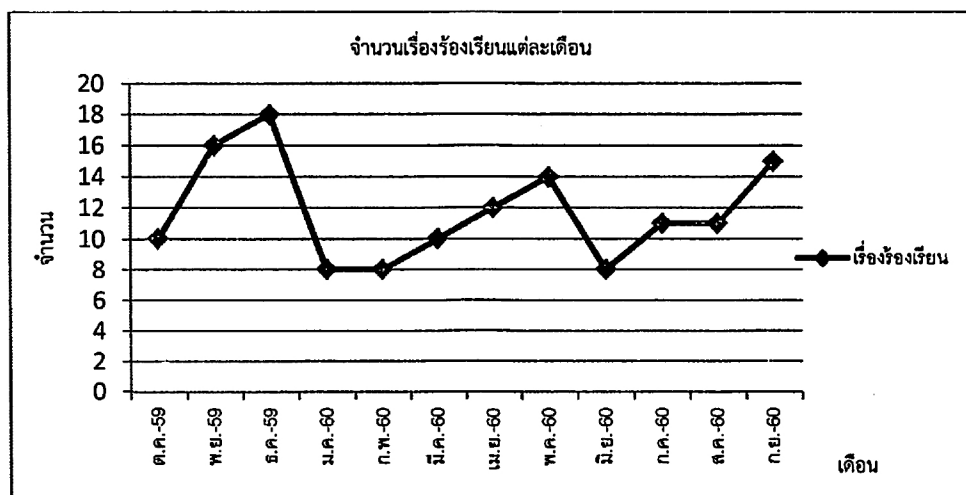
วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง
เรียน นายกเทศมนตรี
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน / ปลัดเทศบาล

ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการและแผนงาน) ได้รวบรวมและติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือนร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ เพื่อประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์จึงรายงานผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑.เรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๔๑ เรื่อง
ดังนี้

- ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙	มีจำนวน	๑๐	เรื่อง
- ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙	มีจำนวน	๑๖	เรื่อง
- ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๕๙	มีจำนวน	๑๘	เรื่อง
- ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐	มีจำนวน	๘	เรื่อง
- ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐	มีจำนวน	๘	เรื่อง
- ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๐	มีจำนวน	๑๐	เรื่อง
- ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐	มีจำนวน	๑๒	เรื่อง
- ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐	มีจำนวน	๑๔	เรื่อง
- ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐	มีจำนวน	๘	เรื่อง
- ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐	มีจำนวน	๑๑	เรื่อง
- ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๐	มีจำนวน	๑๑	เรื่อง
- ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐	มีจำนวน	๑๕	เรื่อง



รายละเอียดปรากฏตามบัญชีรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่แนบมาพร้อมนี้

๒. เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งลักษณะและประเภทได้ดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ปรากฏว่าไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตแต่อย่างใด

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างปรากฏว่าไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ มี ดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ สำนักปลัดเทศบาล จำนวนทั้งสิ้น ๔๐ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- | | | | |
|--|-------|----|--------|
| - ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณภัย | จำนวน | ๔ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายการรักษาความสะอาดฯ | จำนวน | ๓๕ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน | ๑ | เรื่อง |

๒.๓.๒ กองวิชาการและแผนงาน ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่เข้าข่ายการปฏิบัติงานของกองใดและกองวิชาการและแผนงาน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ร้องได้ ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑๗ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|----|--------|
| - ปัญหาทั่วไป/สอบถาม /การเสนอความคิดเห็นของประชาชน | จำนวน | ๔ | เรื่อง |
| - ปัญหาที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | จำนวน | ๑๓ | เรื่อง |
- ๒.๓.๓ กองคลัง ปรากฏว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ต้อง

ดำเนินการ

๒.๓.๔ กองช่าง ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|----|--------|
| - ปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ | จำนวน | ๘ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับถนน/ทางสาธารณะ | จำนวน | ๑๔ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับท่อระบายน้ำ/ทางระบายน้ำ | จำนวน | ๔ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่างๆ | จำนวน | ๔ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร/ผังเมืองรวม | จำนวน | ๙ | เรื่อง |
- ๒.๓.๕ กองการศึกษา ปรากฏว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ต้อง

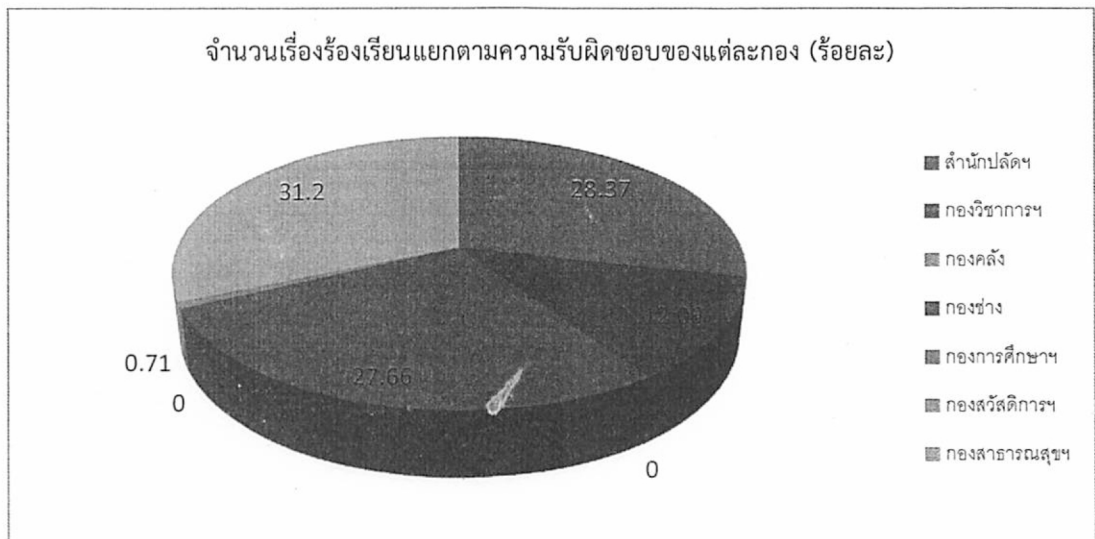
ดำเนินการ

๒.๓.๖ กองสวัสดิการสังคม ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---|--------|
| - ปัญหาเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/อื่นๆ | จำนวน | ๑ | เรื่อง |
|---|-------|---|--------|
- ๒.๓.๗ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น

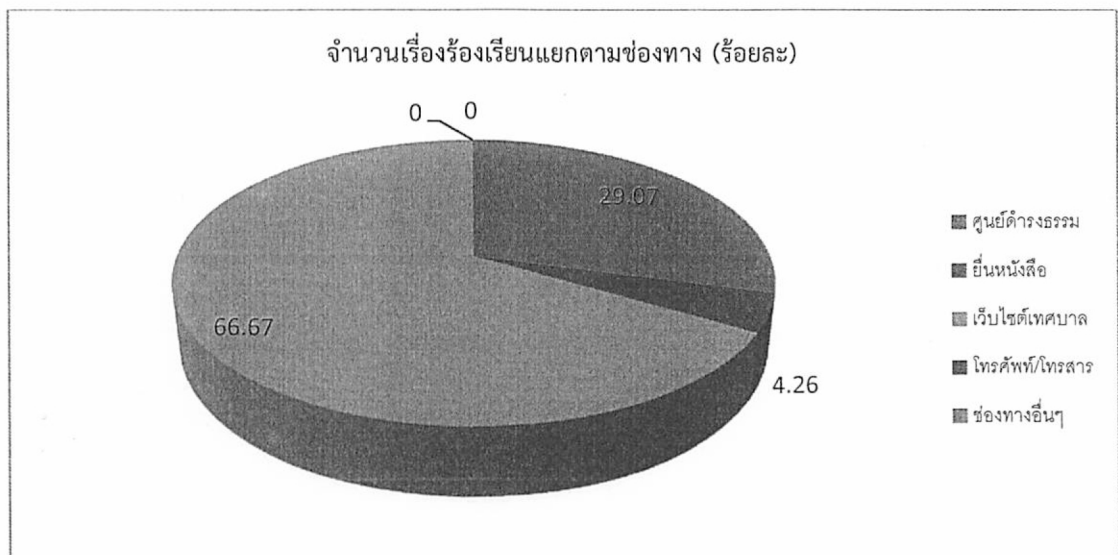
๔๔ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- | | | | |
|-------------------------------------|-------|----|--------|
| - ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ | จำนวน | ๓๕ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอย | จำนวน | ๓ | เรื่อง |
| - ปัญหาเกี่ยวกับสุขลักษณะ/การอนามัย | จำนวน | ๖ | เรื่อง |



๓. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งลักษณะของแต่ละช่องทางได้ดังนี้

๓.๑ ช่องทางที่มาจากส่วนราชการ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ	จำนวน ๔๑ เรื่อง
๓.๒ ช่องทางยื่นคำร้องเป็นหนังสือ/ยื่นหนังสือ	จำนวน ๖ เรื่อง
๓.๓ ช่องทางเว็บไซต์เทศบาล	จำนวน ๙๔ เรื่อง
๓.๔ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร	จำนวน - เรื่อง
๓.๕ ช่องทางอื่นๆ (ไปรษณีย์)	จำนวน - เรื่อง



ซึ่งจากการตรวจสอบช่องทางเว็บไซต์เทศบาลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี เพราะได้รับความสะดวกรวดเร็วและได้รับการตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน จึงทำให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์เทศบาลเพิ่มมากขึ้น

๔. สรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
จำนวน ๑๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๑๑

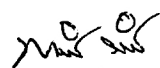
๔.๒ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ เกินกำหนด ๑๕ วัน
จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๙

๕. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่รายงานผลการดำเนินงาน และไม่แจ้ง
ปัญหา/อุปสรรคให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการและแผนงาน) ทราบ ทำให้แจ้งผลการ
ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเกิดความล่าช้า

เพื่อให้การพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล
เห็นควรแจ้งกองต่างๆ ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวพรวิไล วรงค์)
นิติกรปฏิบัติการ

กทที ร.ค.

คุณณัท บุญศิริสุวรรณ

หัวหน้างานนิติกร

18/๙/๖๐

นางสาวเพ็ญรักษ์ เกียรติกองนที

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป


19 ธ.ค. 60

19 ธ.ค. 60

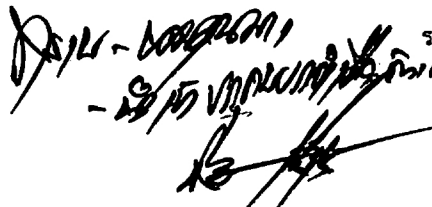


(นางสาวทัศนิกา เกตตะพันธ์)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

19 ธ.ค. 60



(นายประมวล เอี่ยมบุตร)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

๒๐ ๑๑/๖๐