



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ โทร. ๒๑๕

ที่ นบ ๕๒๔๐๒/ ๕๕๐

วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

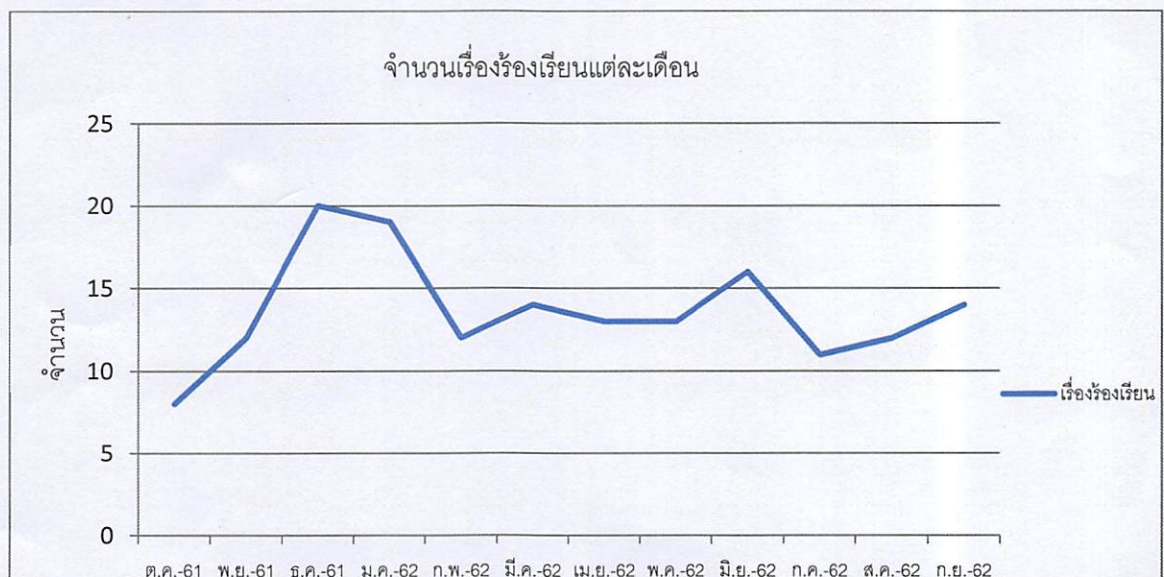
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน / *เรียน นายกเทศมนตรี*
มีศักดิ์เทศ

ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการและแผนงาน) และศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้รวบรวมและติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ เพื่อประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน / ร้องทุกข์จึกรายงานผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑.เรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๖๔ เรื่อง
ดังนี้

- ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑	มีจำนวน	๘	เรื่อง
- ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑	มีจำนวน	๑๒	เรื่อง
- ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๑	มีจำนวน	๒๐	เรื่อง
- ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๙	เรื่อง
- ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๒	เรื่อง
- ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๔	เรื่อง
- ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๓	เรื่อง
- ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๓	เรื่อง
- ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๖	เรื่อง
- ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๑	เรื่อง
- ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๒	เรื่อง
- ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒	มีจำนวน	๑๔	เรื่อง



๒. เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งลักษณะและประเภทได้ดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ปรากฏว่าไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตแต่อย่างใด

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างปรากฏว่าไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ มี ดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ สำนักปลัดเทศบาล จำนวนทั้งสิ้น ๒๙ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณภัย จำนวน - เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายการรักษาความสะอาดฯ จำนวน ๒๖ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๓ เรื่อง

๒.๓.๒ กองวิชาการและแผนงาน ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่เข้าข่ายการปฏิบัติงานของกองใดและกองวิชาการและแผนงาน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ร้องได้ ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๒๒ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- ปัญหาทั่วไป/สอบถาม /การเสนอความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ปัญหาที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘ เรื่อง

๒.๓.๓ กองคลัง ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- ปัญหาการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๓.๔ กองช่าง ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๔๒ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๑๒ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับถนน/ทางสาธารณะ จำนวน ๗ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับท่อระบายน้ำ/ทางระบายน้ำ จำนวน ๖ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่างๆ จำนวน ๗ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร/ผังเมืองรวม จำนวน ๑๐ เรื่อง

๒.๓.๕ กองการศึกษา ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพอาหารกลางวันของเด็กนักเรียน

๒.๓.๖ กองสวัสดิการสังคม ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๒ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

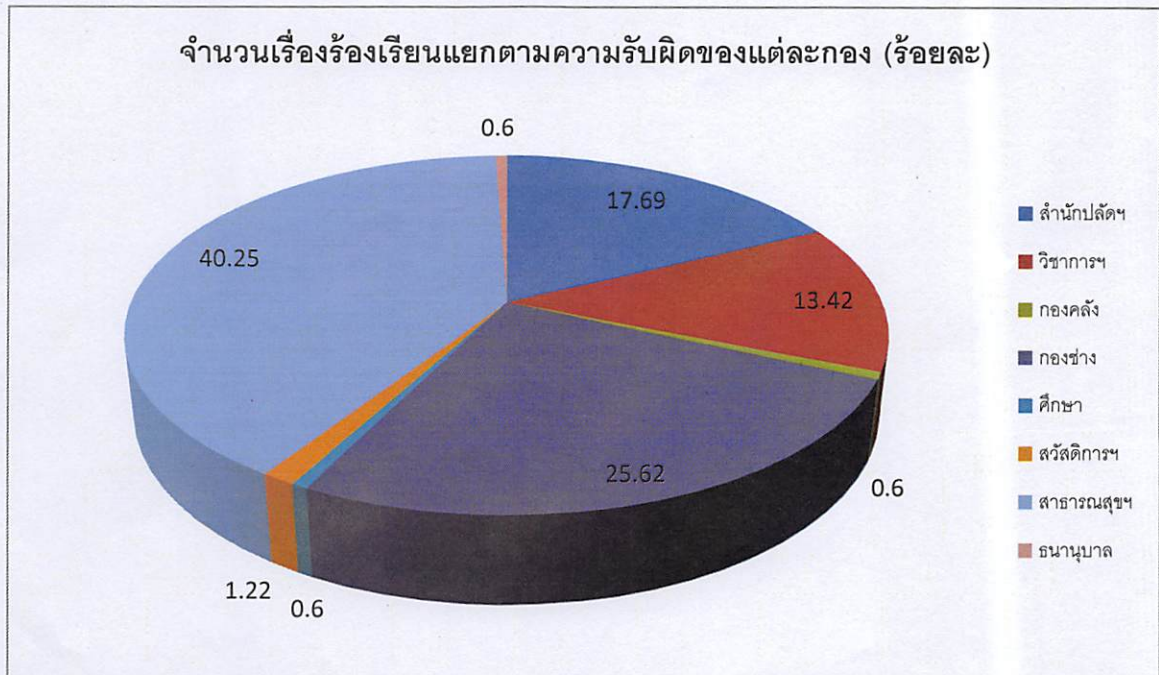
- ปัญหาเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/อื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง

๒.๓.๗ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๖๖ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

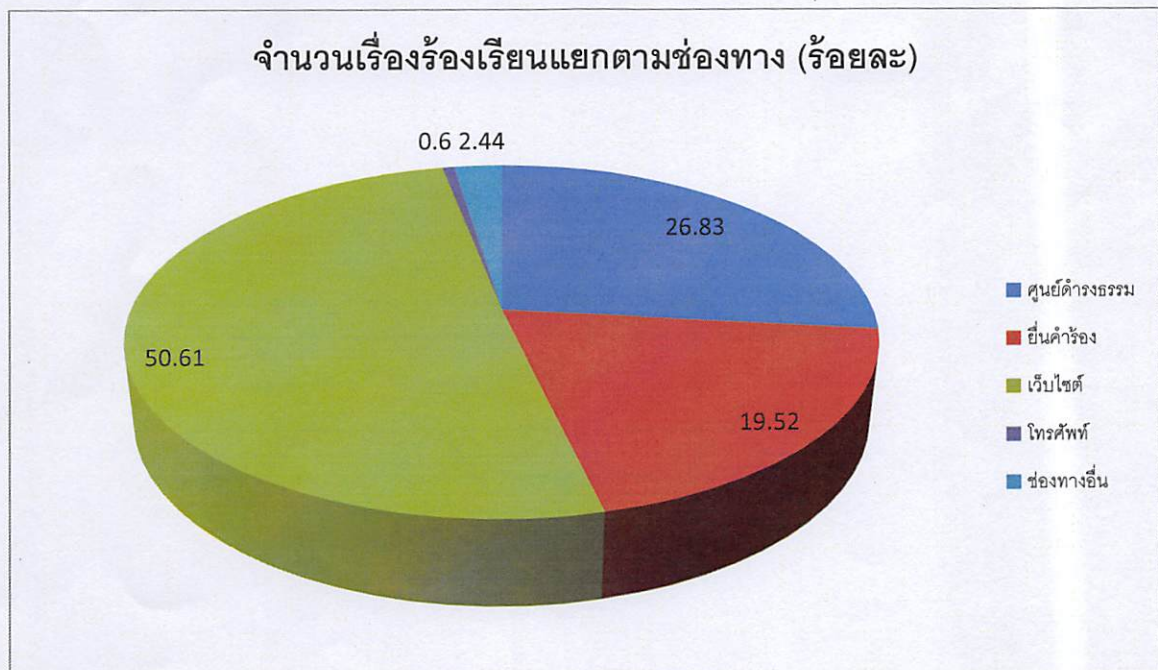
- ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ จำนวน ๔๒ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอย จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับสุขลักษณะ/การอนามัย จำนวน ๑๐ เรื่อง

๒.๓.๘ สถานธนาภิบาล ปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหา ได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง



๓. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งลักษณะของแต่ละช่องทางได้ดังนี้
- | | |
|--|-----------------|
| ๓.๑ ช่องทางที่มาจากส่วนราชการ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ | จำนวน ๔๔ เรื่อง |
| ๓.๒ ช่องทางยื่นคำร้องเป็นหนังสือ/ยื่นหนังสือ | จำนวน ๓๒ เรื่อง |
| ๓.๓ ช่องทางเว็บไซต์เทศบาล | จำนวน ๘๓ เรื่อง |
| ๓.๔ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๓.๕ ช่องทางอื่นๆ | จำนวน ๔ เรื่อง |



ซึ่งจากการตรวจสอบช่องทางเว็บไซต์เทศบาลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี เพราะได้รับความสะดวก รวดเร็วและได้รับการตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน จึงทำให้มีการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์เทศบาลเพิ่มมากขึ้น

๔. สรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน

จำนวน ๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๙

๔.๒ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ เกินกำหนด ๑๕ วัน

จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๑

๕. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

เพื่อให้การพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล เห็นควรแจ้งกองต่างๆ ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรวิไล วรงค์)

นิติกรชำนาญการ

กท ร.ค

(นางณภาพ บุญศิริสุวรรณ)

หัวหน้างานนิติกร

นางสาวเพ็ญวิภา เกียรติภังคนท์
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
รท.ผอ.กองวิชาการและแผนงาน

(นางกานต์ชนิด นุชนิยม)

รองปลัดเทศบาล

๒๗พ.ค.๖๖

นายกเทศมนตรี.....	-
รองนายกเทศมนตรี.....	-
รองนายกเทศมนตรี.....	-
รองนายกเทศมนตรี.....	-
ปลัดเทศบาล.....	-
รองปลัดเทศบาล.....	-
รองปลัดเทศบาล.....	-
รองปลัดเทศบาล.....	-
สำนักปลัดเทศบาล.....	ว.ธม. (3/12/62)
กองการศึกษา.....	
กองคลัง.....	ว. ๖/๒๒
กองช่าง.....	ว. ๖/๒๒
กองสวัสดิการสังคม.....	ว. ๖/๒๒
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	ว. ๖/๒๒

(นายประมวล เอี่ยมบุตร)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

(นายสมยศ บุญนิรมิต)

ปลัดเทศบาลเมืองบางศรีเมือง