



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานนิติการ โทร. ๒๑๕

ที่ นบ ๕๒๔๐๒/๐๖๓

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน / เรียน นายกเทศมนตรี
เรียน ปลัดเทศบาล

ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (กองวิชาการและแผนงาน) และศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้รวบรวมและติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือนร้อนหรือแก้ไขปัญหาร้องเรียน / ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ เพื่อประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน / ร้องทุกข์ ซึ่งในปีงบประมาณที่ผ่านมา มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑๕๑ เรื่อง น้อยกว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่มีจำนวน ๑๗๓ เรื่อง ลดลงจำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๒ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

ลำดับ	เดือน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	ตุลาคม ๖๓	๑๔	๙.๒๗
๒	พฤศจิกายน ๖๓	๑๓	๘.๖๑
๓	ธันวาคม ๖๓	๑๙	๑๒.๕๘
๔	มกราคม ๖๔	๑๘	๑๑.๙๒
๕	กุมภาพันธ์ ๖๔	๑๓	๘.๖๑
๖	มีนาคม ๖๔	๑๑	๗.๒๘
๗	เมษายน ๖๔	๑๗	๑๑.๒๖
๘	พฤษภาคม ๖๔	๑๐	๖.๖๒
๙	มิถุนายน ๖๔	๑๑	๗.๒๘
๑๐	กรกฎาคม ๖๔	๗	๔.๖๔
๑๑	สิงหาคม ๖๔	๕	๓.๓๑
๑๒	กันยายน ๖๔	๑๓	๘.๖๒
	รวม	๑๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนเข้ามามากที่สุดช่วงปลายปี ๒๕๖๓ คาบเกี่ยวต้นปี ๒๕๖๔ โดยเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนมากที่สุดจำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๘ รองลงมาคือเดือน มกราคม ๒๕๖๔ จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๒

/ตารางที่ ๒...

ตารางที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนตามความรับผิดชอบของแต่ละกอง

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	สำนักปลัดเทศบาล	๓๖	๒๓.๘๕
	-ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณภัย	๖	๓.๙๗
	-ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายการรักษาความสะอาด	๒๘	๑๘.๕๔
	-ปัญหาเกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน	๒	๑.๓๒
๒	กองวิชาการและแผนงาน	๒	๑.๓๓
	-ปัญหาทั่วไป/สอบถาม/การเสนอความคิดเห็นของประชาชน	๑	๐.๖๖
	-ปัญหาที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑	๐.๖๖
๓	กองคลัง	๐	๐
	-		
๔	กองช่าง	๓๗	๒๔.๕
	-ปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ	๑๖	๑๐.๖๐
	-ปัญหาเกี่ยวกับถนน/ทางสาธารณะ	๒	๑.๓๒
	-ปัญหาเกี่ยวกับท่อระบายน้ำ/ทางระบายน้ำ	๘	๕.๓๐
	-ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร/ผังเมืองรวม	๑๐	๖.๖๒
๕	กองการศึกษา	๐	๐
	-		
๖	กองสวัสดิการสังคม	๒	๑.๓๒
	-ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลสวัสดิการต่างๆ	๑	๐.๖๖
	-ประสานข้อมูลการช่วยเหลือจากศูนย์ดำรงธรรม	๑	๐.๖๖
๗	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๗๔	๔๙
	-ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ	๔๗	๓๑.๑๓
	-ปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอย	๒๒	๑๔.๕๗
	-ปัญหาเกี่ยวกับสุขลักษณะ/การอนามัย	๕	๓.๓๑
	รวม	๑๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนตามความรับผิดชอบของแต่ละกอง พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มากที่สุดอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๙ รองลงมาได้แก่ กองช่าง จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕ และ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ	๐	๐
การบริหารงานบุคคลไม่ชอบ	๐	๐
รวม	๐	๐

จากตารางที่ ๓ จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏว่าภายในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

ตารางที่ ๔ จำแนกเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ลำดับ	ช่องทางติดต่อ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	จากส่วนราชการ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ	๒๙	๑๙.๒๑
๒	ยื่นคำร้องเป็นหนังสือ/ยื่นหนังสือ	๑๗	๑๑.๒๖
๓	เว็บไซต์เทศบาล	๙๘	๖๔.๙
๔	โทรศัพท์/โทรสาร	๑	๐.๖๖
๕	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)	๖	๓.๙๗
๖	อื่นๆ	๐	๐
	รวม	๑๕๑	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ จำแนกเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทาง ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าช่องทางที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาล จำนวน ๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๙ รองลงมา คือ จากส่วนราชการ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๑ และ การยื่นคำร้องเป็นหนังสือ หรือยื่นหนังสือ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๖

ตารางที่ ๕ จำแนกเรื่องร้องเรียนตามจำนวนผลการจัดการและการตอบสนองเรื่องร้องเรียน

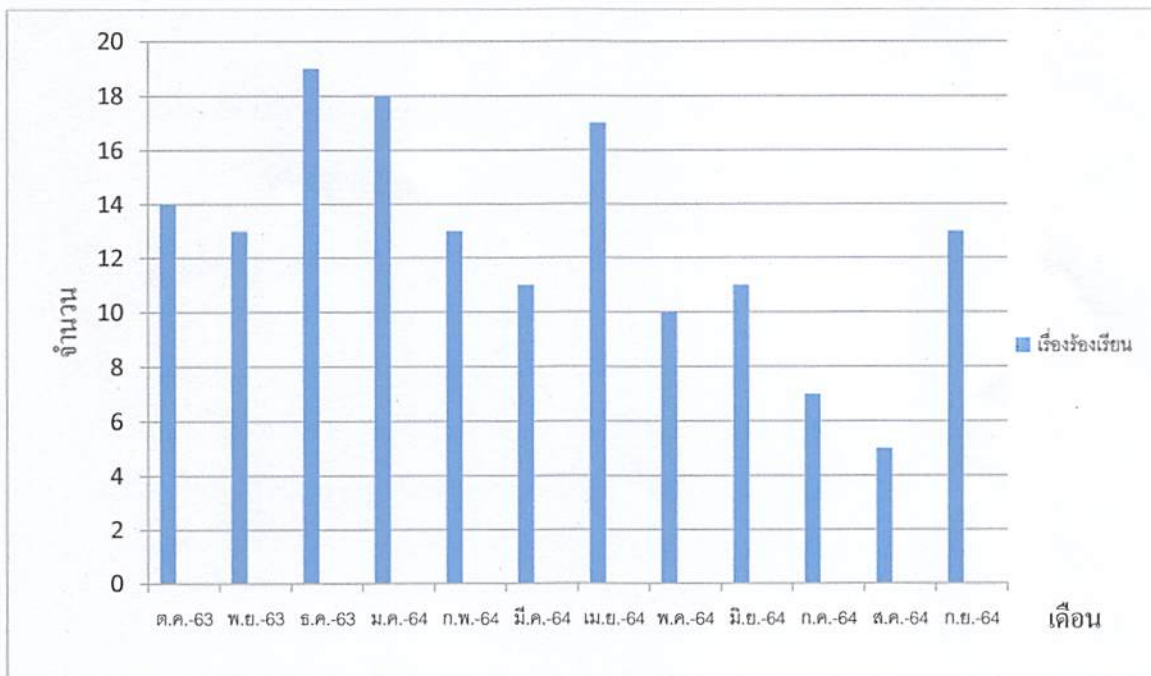
ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			
			ยุติเรื่อง	ร้อยละ	ยังไม่ยุติเรื่อง	ร้อยละ
๑	สำนักปลัดเทศบาล	๓๖	๓๖	๑๐๐	๐	๐
๒	กองวิชาการและแผนงาน	๒	๒	๑๐๐	๐	๐
๓	กองคลัง	๐	-	-	-	-
๔	กองช่าง	๓๗	๒๙	๗๘.๓๘	๘	๒๑.๖๒
๕	กองการศึกษา	๐	-	-	-	-
๖	กองสวัสดิการสังคม	๒	๒	๑๐๐	๐	๐
๗	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๗๔	๕๔	๗๒.๙๗	๒๐	๒๗.๐๓
	รวม	๑๕๑	๑๒๓		๒๘	
	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐		๘๑.๔๖		๑๘.๕๔

/จากตารางที่ ๕...

จากตารางที่ ๕ จำแนกเรื่องร้องเรียนตามจำนวนผลการจัดการและการตอบสนอง เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ปรากฏว่า การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน กำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง และดำเนินการยุติเรื่อง จำนวน ๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๖ ส่วนที่ดำเนินการมากกว่า ๑๕ วัน และยังไม่ยุติเรื่อง จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ หน่วยงานที่มีการดำเนินการภายในกำหนดเวลาและยุติเรื่อง มากที่สุด ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๓๖ เรื่อง ยุติเรื่องได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการเกินกำหนดและ ยังไม่ยุติเรื่องมากที่สุด ได้แก่ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒๐ เรื่อง จากทั้งหมด ๗๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๒๗.๐๓

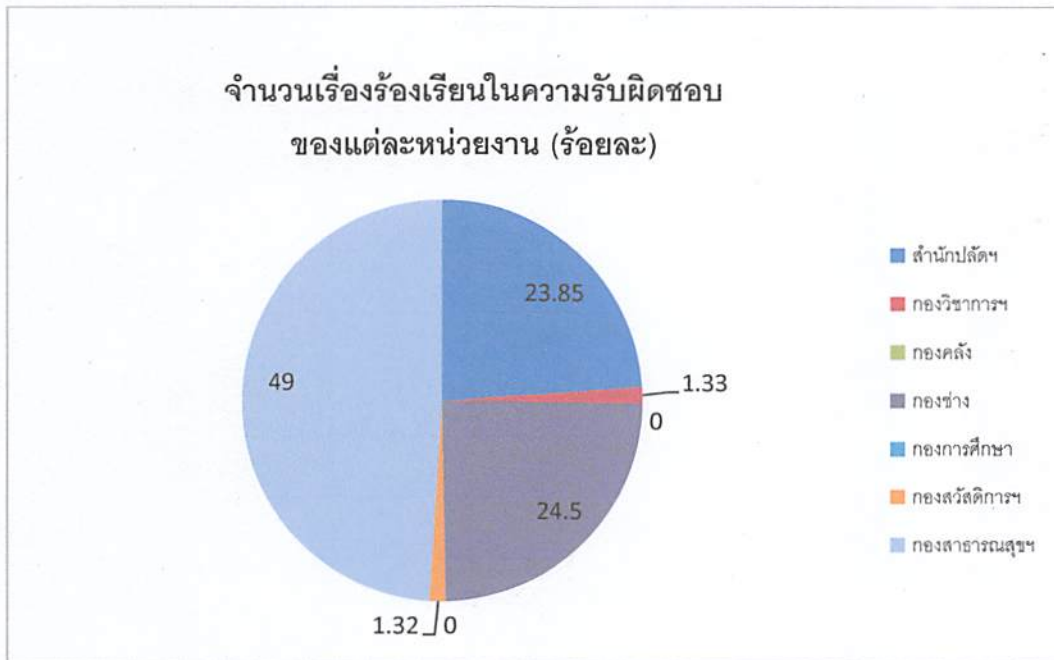
แผนภูมิการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในแต่ละเดือน

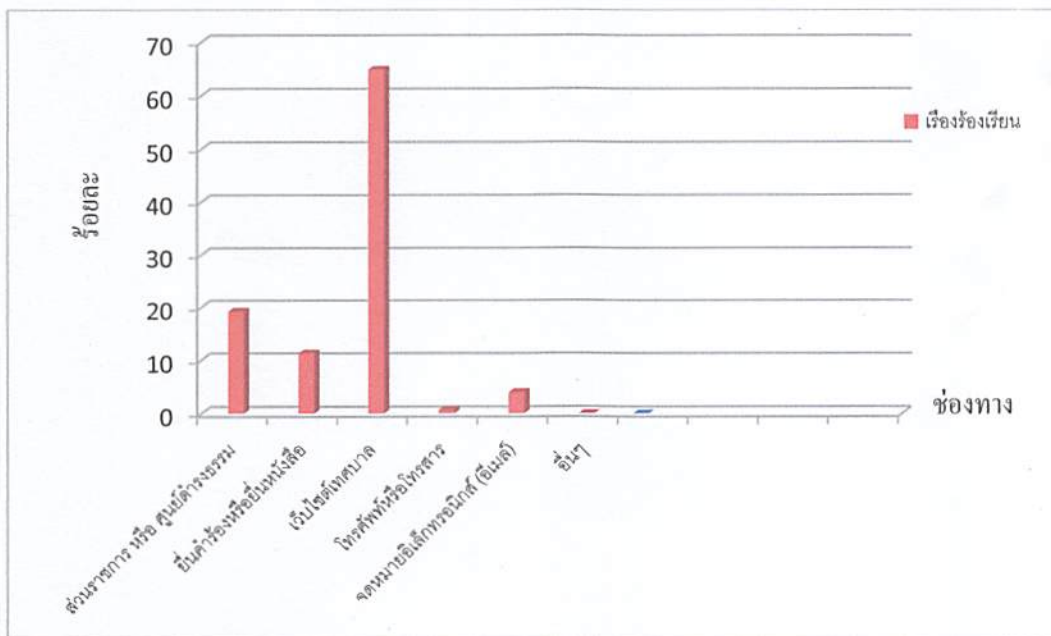


/แผนภูมิที่ ๒...

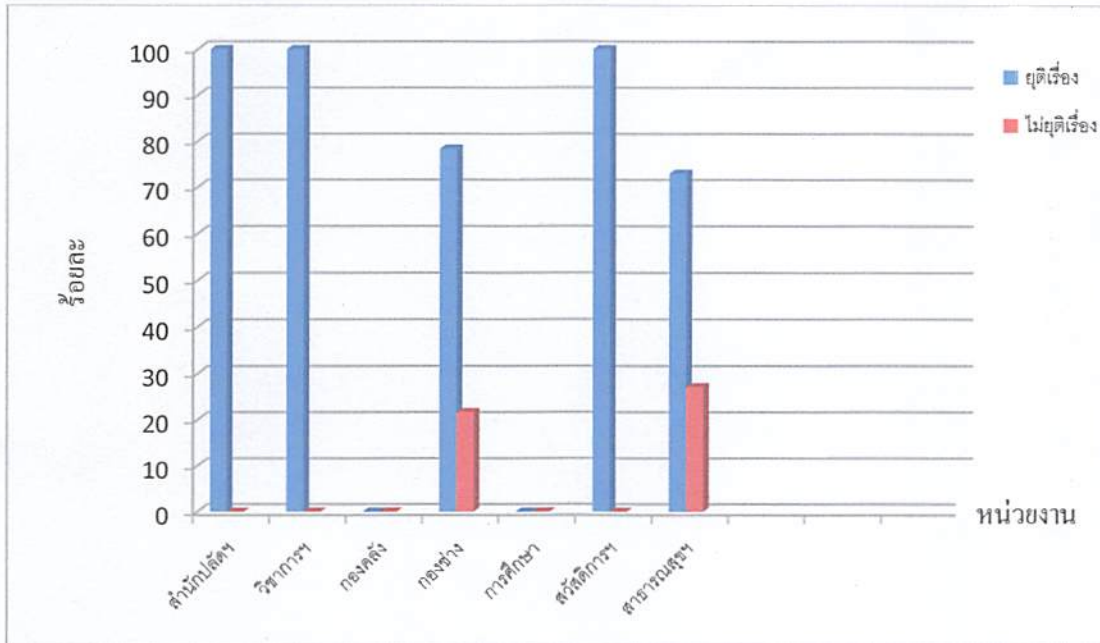
แผนภูมิที่ ๒ จำนวนเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน (ร้อยละ)



แผนภูมิที่ ๓ จำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทางการติดต่อ (ร้อยละ)



แผนภูมิที่ ๕ เรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลการตอบสนองแต่ละหน่วยงาน (ร้อยละ)



ปัญหาและอุปสรรคการตอบสนองข้อร้องเรียน

จากข้อเท็จจริงที่มีการร้องเรียนได้มีการตอบสนองข้อร้องเรียนโดยส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบทุกเรื่องตามที่ผู้ร้องเรียน ซึ่งเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องจะต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและจำเป็นจะต้องมีข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอให้สามารถใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ โดยบางครั้งอาจจะต้องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นการป้องกันการร้องเรียนกลับแกล้ง แต่ในบางครั้งผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลติดต่อไม่ชัดเจน หรือไม่เป็นความจริง ทำให้ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ และเมื่อผลการดำเนินการเสร็จสิ้นก็ไม่อาจแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนเพื่อเข้าใจอย่างถูกต้องได้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

การให้ความสำคัญกับภาคประชาชนในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าเมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องใดแล้ว หากข้อเท็จจริงปรากฏตามที่มีการร้องเรียนจริงจะมีการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกและร่วมกันสอดส่องมิให้มีการกระทำการอันขัดต่อกฎหมายและสร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนโดยส่วนรวม หากมีการพบเห็นหรือรับทราบข้อมูลสามารถแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันทีเพื่อขจัดปัญหาให้หมดสิ้นไป โดยให้ระบุข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้สามารถติดต่อได้และจะมีการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ สำหรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการเห็นควรเร่งรัดให้มีการดำเนินการโดยเร็วต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และหากเห็นชอบตามข้อเสนอแนะก็จะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วันที่ ๖.๕.๖๖

นางสาวเพ็ญลักษณ์ เกียรติกิจงนท์

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

1-4 П.Ш. 2565

புறநாடுகளில் இருந்து
வருகிறவர்கள்

(นางวิลาวัลย์ อยู่ดี)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาล

[illegible]

(นางเตือนนัย บุณศิริ)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง
๗ กพ. ๖๕