



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล งานนิติการ โทร.๑๘๘

ที่ นบ ๕๒๔๐๑/๖๒๓

วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล **เรียน ปลัดเทศบาล** เรียน นายกเทศมนตรี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ได้รวบรวมและติดตามผลดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่าง ๆ เพื่อประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงรายงานผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๖ เรื่อง
ดังนี้

- ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕	มีจำนวน	๓๒	เรื่อง
- ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๕	มีจำนวน	๑๔	เรื่อง
- ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕	มีจำนวน	๑๑	เรื่อง
- ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๓	เรื่อง
- ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๖	เรื่อง
- ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๔	เรื่อง
- ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๔	เรื่อง
- ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๖	มีจำนวน	๒๒	เรื่อง
- ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖	มีจำนวน	๒๙	เรื่อง
- ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๖	เรื่อง
- ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๕	เรื่อง
- ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๖	มีจำนวน	๑๐	เรื่อง



/๒. เรื่องราว...

๒. เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งลักษณะและประเภทได้ดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ มีดังต่อไปนี้

๒.๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๙ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณภัย จำนวน ๑๔ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายการรักษาความสะอาดฯ จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจร จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับต้นไม้ริมถนน จำนวน ๔ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร จำนวน ๑ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการขอให้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จำนวน ๒ เรื่อง

๒.๓.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองวิชาการและแผนงาน/กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๒ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาทั่วไป/สอบถาม /การเสนอความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๔ เรื่อง
- ปัญหาที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับกล้อง CCTV จำนวน ๒ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๓.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง มีจำนวนทั้งสิ้น ๑ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียม/ภาษี จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง มีจำนวนทั้งสิ้น ๖๐ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๒๓ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับถนน/ทางสาธารณะ จำนวน ๑๗ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่างๆ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายควบคุมอาคาร/ผังเมืองรวม/เขตดินถมดิน จำนวน ๑๖ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับทางเข้า-ออกสู่ทางสาธารณะ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๓.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น ๔ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับสนามกีฬาอเนกประสงค์ จำนวน ๓ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการจัดงานสองฝั่งเจ้าพระยา จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๓.๖ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองสวัสดิการสังคม มีจำนวนทั้งสิ้น ๔ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับการสมัครฌาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน ๑ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับการขอรับเงินเยี่ยวยาน้ำท่วม จำนวน ๒ เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับคนไร้บ้านและติดยาเสพติด จำนวน ๑ เรื่อง

/๒.๓.๗ เรื่อง...

๒.๓.๗ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีจำนวนทั้งสิ้น ๘๒ เรื่อง และแยกลักษณะของปัญหาได้ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ	จำนวน	๓๓	เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอย	จำนวน	๒๐	เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับสุขลักษณะ/การอนามัย	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	๑๗	เรื่อง
- ปัญหาเกี่ยวกับซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายภายในอุทยานเฉลิมฯ	จำนวน	๑	เรื่อง

๒.๓.๘ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองการเจ้าหน้าที่ มีจำนวนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง

๓. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งลักษณะของแต่ละช่องทางได้ดังนี้

๓.๑ ช่องทางที่มาจากส่วนราชการ/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ	จำนวน	๓๖	เรื่อง
๓.๒ ช่องทางยื่นคำร้องเป็นหนังสือ/ยื่นหนังสือ	จำนวน	๑๐	เรื่อง
๓.๓ ช่องทางเว็บไซต์เทศบาล	จำนวน	๑๔๒	เรื่อง
๓.๔ ช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail)	จำนวน	๑๔	เรื่อง
๓.๕ เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM	จำนวน	๓	เรื่อง
๓.๖ ช่องทางโทรศัพท์/โทรสาร	จำนวน	๑	เรื่อง
๓.๗ ช่องทางอื่นๆ (ไปรษณีย์)	จำนวน	-	เรื่อง

๔. สรุปผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

๔.๑ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๐

๔.๒ ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ เกินกำหนด ๑๕ วัน จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐

๕. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่รายงานผลการดำเนินงาน โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรคให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองทราบ ทำให้การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเกิดความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงควรมีมาตรการกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการภายในเวลากำหนด โดยมีหนังสือแจ้งเตือนทุก ๗ วันทำการ และนำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนการงาน ประจำเดือน ติดตามผลการดำเนินการ

เพื่อให้การพัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล จึงเห็นควรแจ้งกองต่าง ๆ ทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ร้อยตรี

ทตบ

(บุญณภพ บุญศรีสุวรรณ)

หัวหน้างานนิติการ

(นางกนกวรรณ ทูลทอง)
รองปลัดเทศบาล รักษาการนายกเทศมนตรี
ปลัดเทศบาล

18 ต.ค. 2566

(นายธีรวิทย์ นิลศิริ)
นายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

(นางสุพาสี ศิริสวัสดิ์)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

(นางทิพาส ลิ้นทามนท์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

18 ต.ค. 2566