



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลเมืองตากใบ โทร. ๐ ๗๓๖๔ ๒๓๓๐-๑ ต่อ ๑๐๑

ที่ นธ ๖๑๔๐๑ / ๕๗๖

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ/นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลเมืองตากใบได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามคำสั่งเทศบาลเมืองตากใบ ที่ ๒๙๑ / ๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ มีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาในเบื้องต้นตามสมควรแก่ประชาชน และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยวางแนวทางการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองตากใบ นั้น

ข้อเท็จจริง

บัดนี้การดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองตากใบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางซารีนิง เจ๊ะแวง)

นิติกรชำนาญการ

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

..... ศ.ร.๒๖.๕.๖๖๗๔.๕๖๗๔ และ ล.๖.๖.๖๖๗๔.๕๖๗๔.๕๖๗๔

(ลงชื่อ).....

(นายสมประสงค์ วีระวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

- ความเห็นของปลัดเทศบาลเมืองตากใบ

(ลงชื่อ).....

(นายภิบาล อันทานุวัฒน์)
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลเมืองตากใบ
วันที่ - เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

- ความเห็น/คำสั่งของนายกเทศมนตรีเมืองตากใบ

ประกาศนียบัตร เทศบาล. ดำเนินการที่.....

(ลงชื่อ).....

(นายชันตารา นุชันตารา)
นายกเทศมนตรีเมืองตากใบ
วันที่ ๐๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

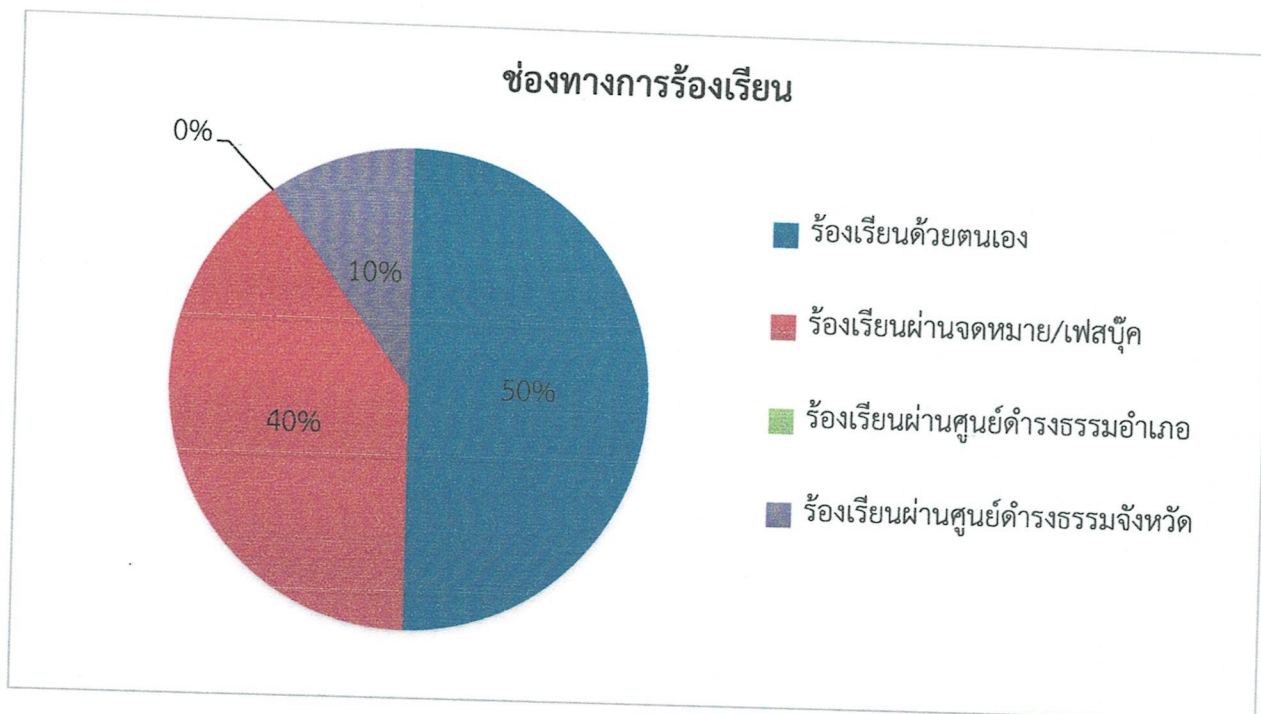


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ /ความคิดเห็นพึงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ต่อ นายกเทศมนตรี ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

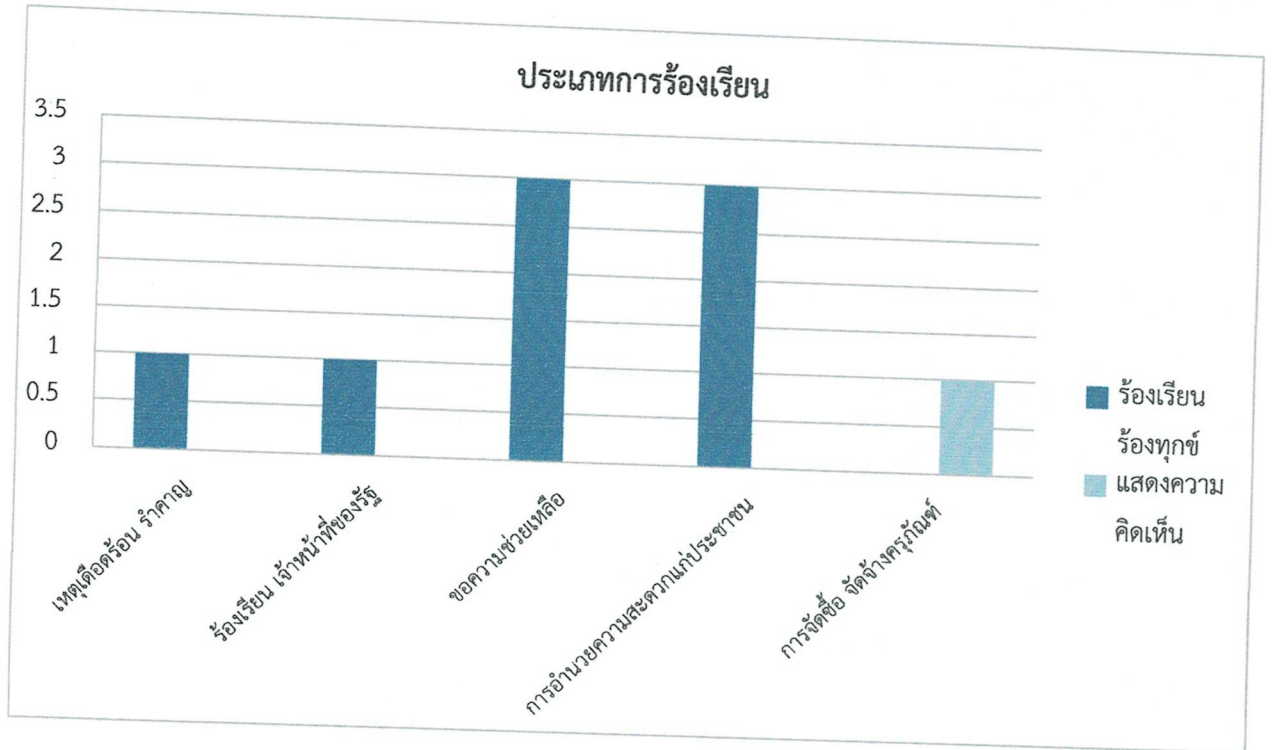
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จำแนกตามช่องทางต่างๆ ดังนี้



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	๕	๕๕.๕๖
๒	ร้องเรียนผ่านจดหมาย/เฟสบุ๊ค	๓	๓๓.๓๓
๓	ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	๐	๐
๔	ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	๑	๑๑.๑๑
๕	ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นฯ	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๙	๑๐๐

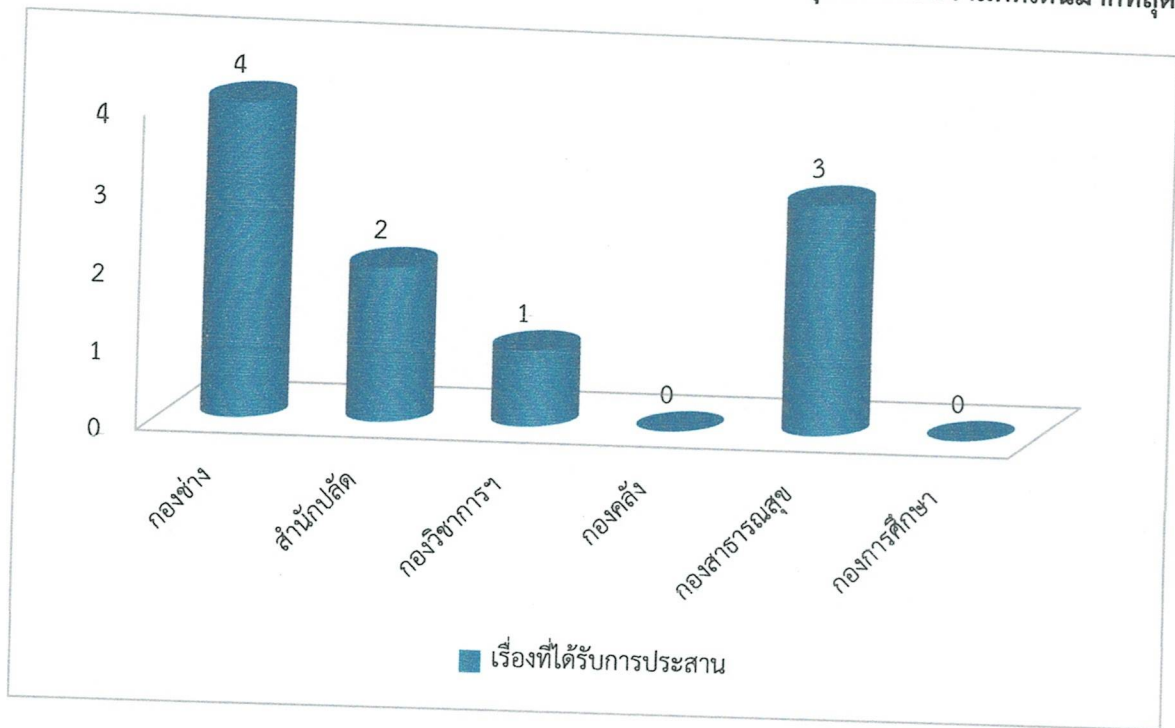
จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๙ ครั้ง โดยผ่านช่องทาง ร้องเรียนด้วยตนเอง มากที่สุด รองลงมาคือร้องเรียนผ่านจดหมาย/เฟสบุ๊ค และสุดท้าย ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดน้อยที่สุดตามลำดับ

๒. สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องเรียน ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑	๑	
๒	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๑	
๓	ขอความช่วยเหลือ	๓	๓	
๔	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๓	๓	
๕	การจัดซื้อ จัดจ้างครุภัณฑ์ / พัสดุ	๑	๐	๑
รวมทั้งสิ้น		๙	๘	๑
ร้อยละ		๑๐๐	๘๘.๘๙	๑๑.๑๑

แผนภาพแสดงสำนัก/กองที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ทะเลเบียนคุม

บัญชีการดำเนินงานร้องเรียนร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ เลขหนังสือ	รับเรื่องวันที่	เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	วันที่ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ	วันที่แจ้งรายงาน ให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ทราบ	ปัญหา/ อุปสรรค	หมายเหตุ
๑	นายอัสวาทิ เจ๊ะสื่อแมม	๓ ธันวาคม ๒๕๖๓	ได้รับความเดือดร้อนจากชีวิตบริเวณหน้าบ้านหน้าร้านค้าผู้ร้องเรียน	ได้ไปตรวจสอบสถานที่ซึ่งสถานที่ร้องเรียนพบปัญหาที่เกิดขึ้นจริง	ประสานเทศบาล สำนักปลัดเทศบาลแก้ไขปัญหารวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔	๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔	-	๑๕ วัน
๒	นางสาวโรธินา ปือราเฮง	๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓	ทางสัญญาบริเวณซอยท่าแพรก ๑๓ ไม่สามารถสัญจรได้	สภาพถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้ชาวบ้านประสบปัญหาการสัญจร	ประสานกองช่าง วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓	แจ้งทางโทรศัพท์ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔	-	๖ วัน
๓	นายเวรินทร์ มานะกิจเจริญ	๗ มกราคม ๒๕๖๔	ขอให้ช่วยตัดต้นไม้หน้าบ้านจำนวน ๓ ต้นเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น	งานป้องกันฯ ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบ พบว่า เป็นต้นไม้ใหญ่มาก เกินอำนาจที่งานป้องกันฯ จะเข้าไปให้ความช่วยเหลือได้	ประสานงานป้องกันฯ สำนักปลัดเทศบาล และกองช่าง รับทราบ เมื่อวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๔	รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบทางไปรษณีย์วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔	-	๖ วัน

ลำดับ ที่	ชื่อ -สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ เลขหนังสือ	รับเรื่องวันที่	เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	วันที่ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ	วันที่แจ้งรายงาน ให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ทราบ	ปัญหา /อุปสรรค	หมายเหตุ
๔	นางสาววิมลดา พัทยา	๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔	ร้านขายข้าวสัง กิลินเหม็น เกิด จากการประกอบ อาหารและเศษ อาหาร	ได้ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและลงพื้นที่ สำรวจร่วมกัน พบว่า เกิดจากการที่เข็มน สะสมอยู่ในบ่อจนทำให้ น้ำไม่สามารถเข้าไปได้ ได้แนะนำในเบื้องต้น และให้แก้ไขปัญห พร้อมติดตามผลต่อไป	ประสานกองสาธารณสุขฯ และกองช่างรับทราบ เมื่อ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๔	รายงานให้ผู้ร้องเรียน ทราบทางไปรษณีย์ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๔	-	๔ วัน
๕	สื่อสังคมออนไลน์ผ่าน เฟซบุ๊ก โดยใช้นามว่า Norma Yusof	๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔	ขอให้เทศบาล ช่วยทำความสะอาด สระอากาศที่รอบบาย น้ำ บริเวณ ตลาดแวมะแอ	ได้ประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (กอง สาธารณสุขและ สำนักปลัด) และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้เข้าตรวจสอบพื้นที่ และ แก้ไขปัญหาใน เบื้องต้น	ประสานกองสาธารณสุขฯ และสำนักปลัดรับทราบ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔	รายงานผ่าน messenger ผู้ร้องเรียน เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔		๘ วัน
๖	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลเมืองตากใบ โดยใช้นามว่า ศุภฤกษ์	๕ มิถุนายน ๒๕๖๔	ไฟฟ้าดับบริเวณ ท่าแพรก ซอย ๗	ได้ประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (กองช่าง) และ กองช่างได้เข้า ตรวจสอบพื้นที่และ แก้ไขปัญหในเบื้องต้น	ประสานกองช่างรับทราบ เมื่อวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔	รายงานผ่าน เว็บไซต์ เทศบาล เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔		๙ วัน

ลำดับ ที่	ชื่อ -สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ เลขหนังสือ	รับเรื่องวันที่	เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	วันที่ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ	วันที่แจ้งรายงาน ให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ทราบ	ปัญหา /อุปสรรค	หมายเหตุ
๗	นายชัชชัย เมืองโชค ตระกูล	๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๔	ขอให้ช่วยตัด ต้นไม้บริเวณหน้า บึงพื้นที่ บริเวณ ถนนใหญ่ทางมา เทศบาล เมืองตากใบ	ได้ประสานหน่วยงาน ของเทศบาลเมือง ตากใบที่เกี่ยวข้อง (กองช่าง) และ ประสานผู้อำนวยการ แขวงทางหลวง นราธิวาส เนื่องจาก เป็นหน่วยงานที่ รับผิดชอบในเขตพื้นที่ ดังกล่าว ร่วมแก้ปัญหา ร่วมกัน	ประสานกองช่าง เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔ และ แขวงทางหลวงนราธิวาส รับทราบ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔	รายงานให้ผู้ร้องเรียน ทราบทางไปรษณีย์ วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔	-	๕ วัน
๘	ร้องเรียนผ่านคิวอาร์ โค้ด รับเรื่องร้องเรียน ชื่อ นายอภิราเดช อุเชิง	๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔	สอบถามเกี่ยวกับ การจัดซื้อวัสดุ ด้านโควิด	ได้ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง(กอง สาธารณสุข) เพื่อทำ ความเข้าใจกับผู้ ร้องเรียน	ประสานกองสาธารณสุข รับทราบ เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔	กองสาธารณสุขฯ ได้ โทรประสานทำความเข้าใจ กับผู้ร้องเรียน ในวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔	-	๒ วัน

ทะเบียนคุมบัญชีการดำเนินงานเรียนร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	ชื่อ -สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/ เลขหนังสือ	รับเรื่องวันที่	เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	วันที่ประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ	วันที่แจ้งรายงาน ให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ทราบ	ปัญหา / อุปสรรค	หมายเหตุ
๑	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนราธิวาส ที่ น5 ๐๐๑๗.๑/๓๘๙๘ ถึงวันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๔ รับวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๔	๒๒ เมษายน ๒๕๖๔	ร้องเรียนขอให้ ตรวจสอบ การจัดเก็บค่าเช่า สถานที่การขาย สินค้าในพื้นที่ อำเภอตากใบใน งานคัดเลือก ทหารเกณฑ์	ได้เรียกสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย นัก จัดการงานเทศกิจ หัวหน้าฝ่ายปกครอง และเจ้าหน้าที่กองคลัง รวมทั้งได้สอบถาม ชาวบ้านที่ขอความ อนุเคราะห์ใช้พื้นที่ ดังกล่าว ผ่านทาง โทรศัพท์ เพื่อสืบหา ข้อเท็จจริง พร้อม ตรวจสอบเอกสาร หลักฐานประกอบด้วย	เรียกสอบข้อเท็จจริง เมื่อ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๔ และรายงานให้ผู้บริหาร รับทราบ ในวันดังกล่าว	๒๗ เมษายน ๒๕๖๔	-	๕ วัน