



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายนิติการ งานคดีและเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ที่ สฎ ๕๒๐๐๘ /๔๕๘

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าฝ่ายนิติการ / ผอ. กองวิชาการฯ

ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (กองวิชาการและแผนงาน) ได้รวบรวมและติดตามผลดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองต่างๆ เพื่อประเมินผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงรายงานผลการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

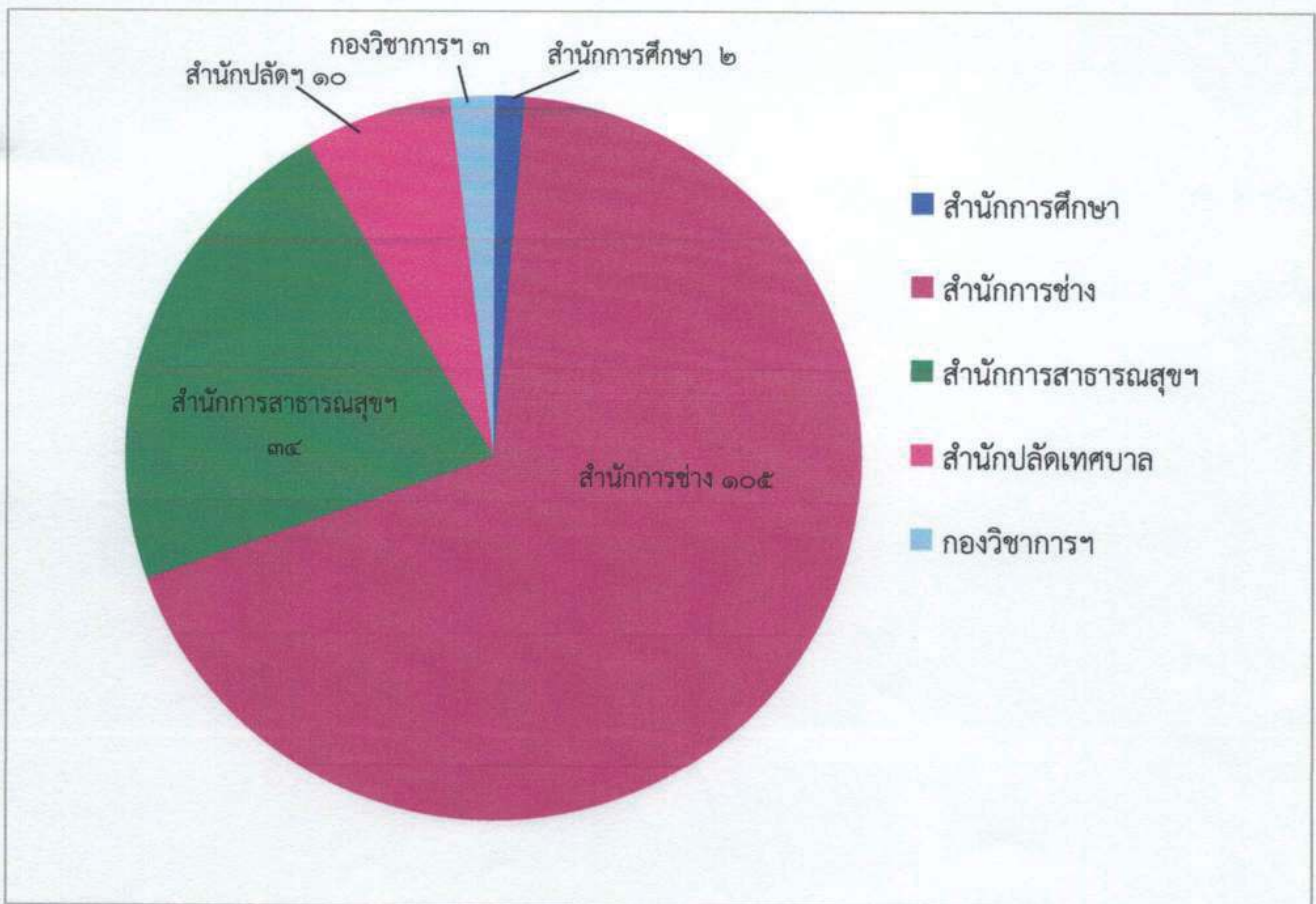
๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๕๔ เรื่อง ดังนี้

- เดือน ตุลาคม	๒๕๖๒	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- เดือน พฤศจิกายน	๒๕๖๒	จำนวน	๑๐	เรื่อง
- เดือน ธันวาคม	๒๕๖๒	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- เดือน มกราคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๐	เรื่อง
- เดือน กุมภาพันธ์	๒๕๖๓	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- เดือน มีนาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๒	เรื่อง
- เดือน เมษายน	๒๕๖๓	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- เดือน พฤษภาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๒	เรื่อง
- เดือน มิถุนายน	๒๕๖๓	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- เดือน กรกฎาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๒	เรื่อง
- เดือน สิงหาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๒๑	เรื่อง
- เดือน กันยายน	๒๕๖๓	จำนวน	๑๖	เรื่อง



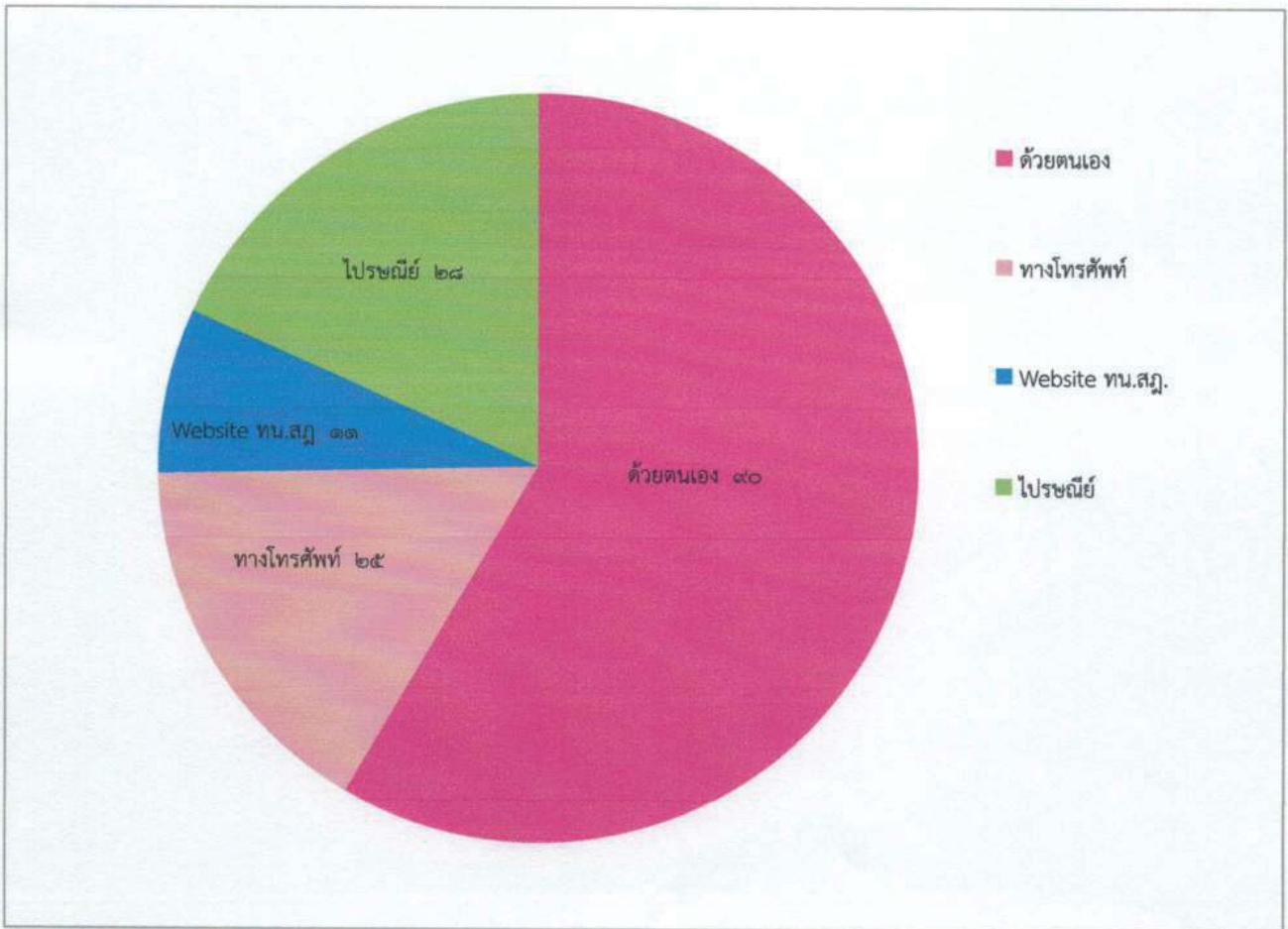
๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยก สำนัก/กอง รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๔ เรื่อง ดังนี้

- สำนักการศึกษา	จำนวน	๒	เรื่อง
- สำนักการช่าง	จำนวน	๑๐๕	เรื่อง
- สำนักการสาธารณสุข	จำนวน	๓๔	เรื่อง
- สำนักการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
- กองวิชาการและแผนงาน	จำนวน	๓	เรื่อง
- กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	-	เรื่อง
- สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน	๑๐	เรื่อง
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน	จำนวน	-	เรื่อง
- สถานชานาบุบาล	จำนวน	-	เรื่อง
- กองสารสนเทศฯ	จำนวน	-	เรื่อง



๑.๓ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๕๔ เรื่อง ดังนี้

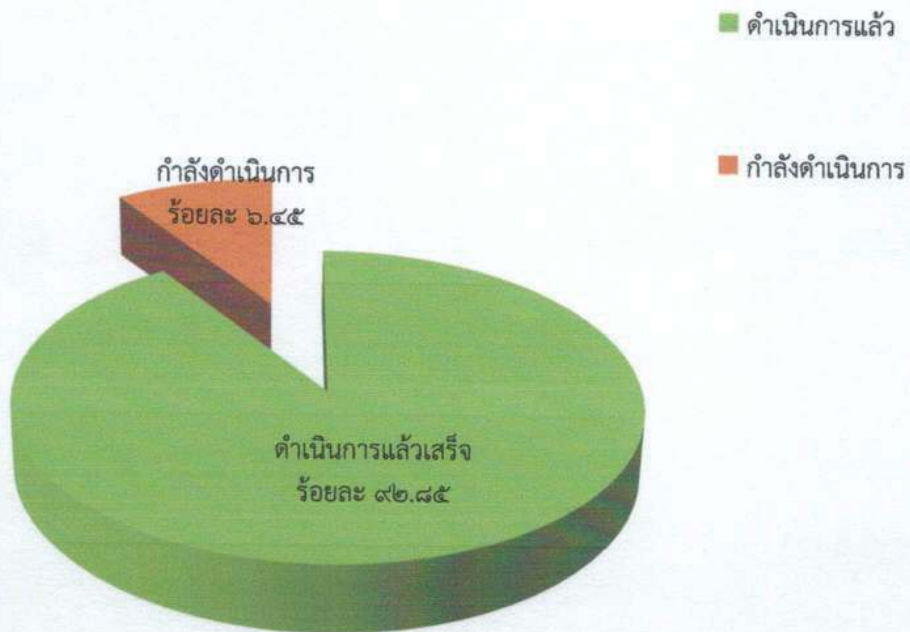
- ด้วยตนเอง	จำนวน	๙๐	เรื่อง
- ทางโทรศัพท์	จำนวน	๒๕	เรื่อง
- Website ทน.	จำนวน	๑๑	เรื่อง
- ไปรษณีย์	จำนวน	๒๘	เรื่อง
- โทรสาร	จำนวน	-	เรื่อง
- สื่อออนไลน์	จำนวน	-	เรื่อง
- อื่นๆ	จำนวน	-	เรื่อง



๑.๔ สรุปผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จ (ยุติเรื่อง) จำนวน ๑๔๓ เรื่อง ร้อยละ ๙๒.๘๕
- อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๐ เรื่อง ร้อยละ ๖.๔๕

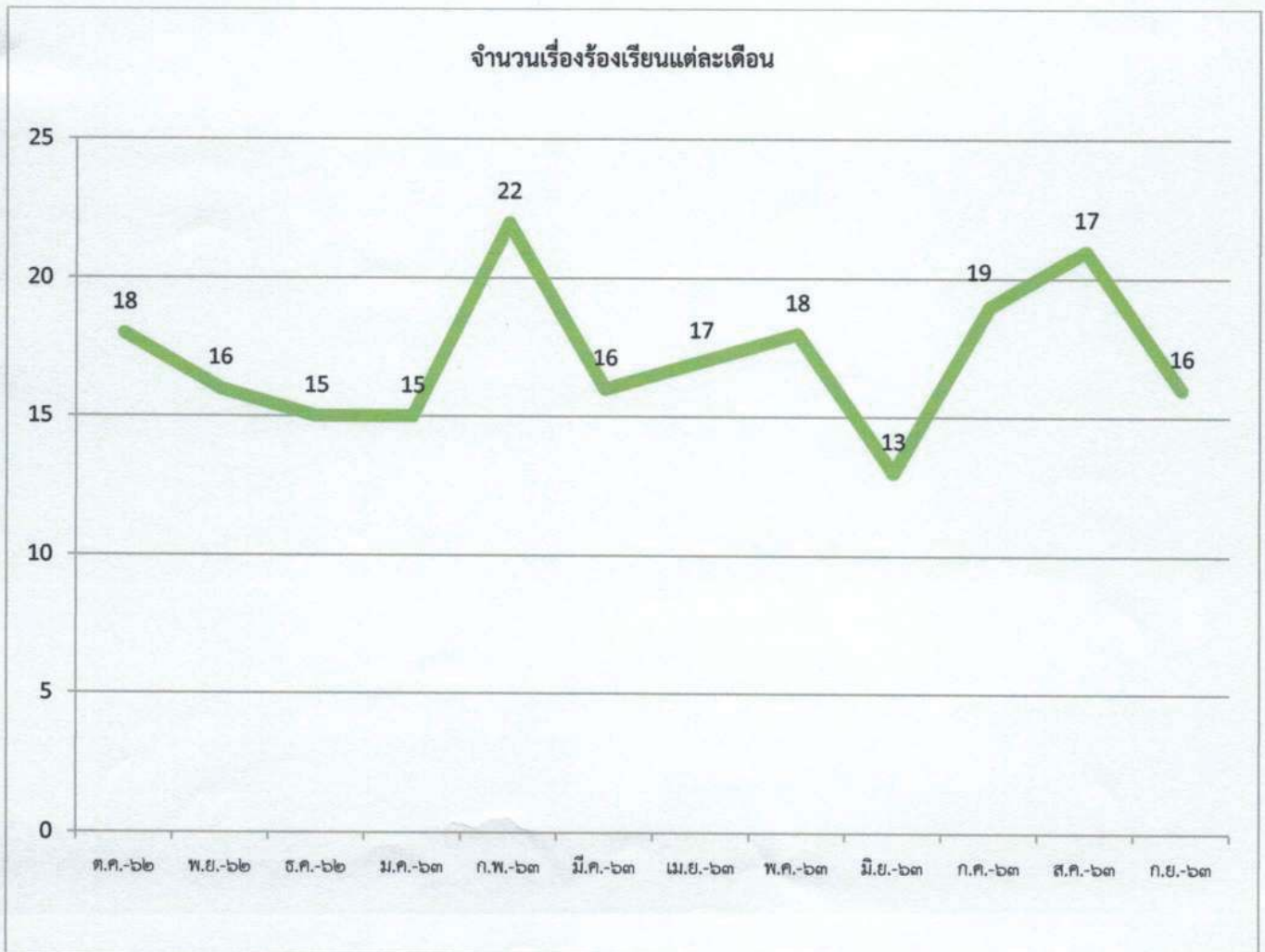
สรุปผลการแก้ไขปัญหาของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓



๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

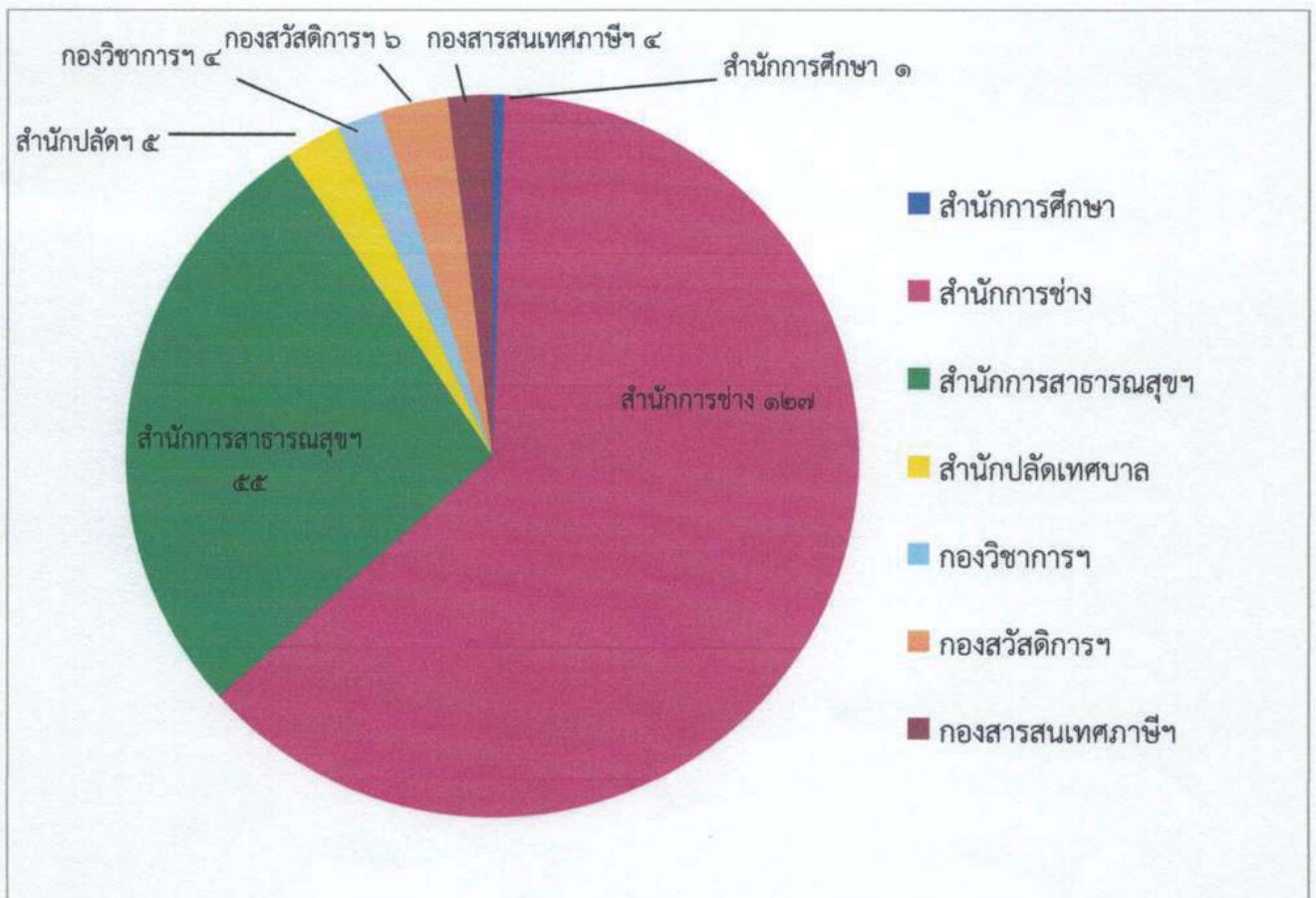
๒.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๒ เรื่อง ดังนี้

- เดือน ตุลาคม	๒๕๖๒	จำนวน	๑๘	เรื่อง
- เดือน พฤศจิกายน	๒๕๖๒	จำนวน	๑๖	เรื่อง
- เดือน ธันวาคม	๒๕๖๒	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- เดือน มกราคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- เดือน กุมภาพันธ์	๒๕๖๓	จำนวน	๒๒	เรื่อง
- เดือน มีนาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๖	เรื่อง
- เดือน เมษายน	๒๕๖๓	จำนวน	๑๗	เรื่อง
- เดือน พฤษภาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๘	เรื่อง
- เดือน มิถุนายน	๒๕๖๓	จำนวน	๑๓	เรื่อง
- เดือน กรกฎาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๙	เรื่อง
- เดือน สิงหาคม	๒๕๖๓	จำนวน	๑๗	เรื่อง
- เดือน กันยายน	๒๕๖๓	จำนวน	๑๖	เรื่อง



๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (สำนัก/กอง) รวมทั้งสิ้น จำนวน ๒๐๒ เรื่อง

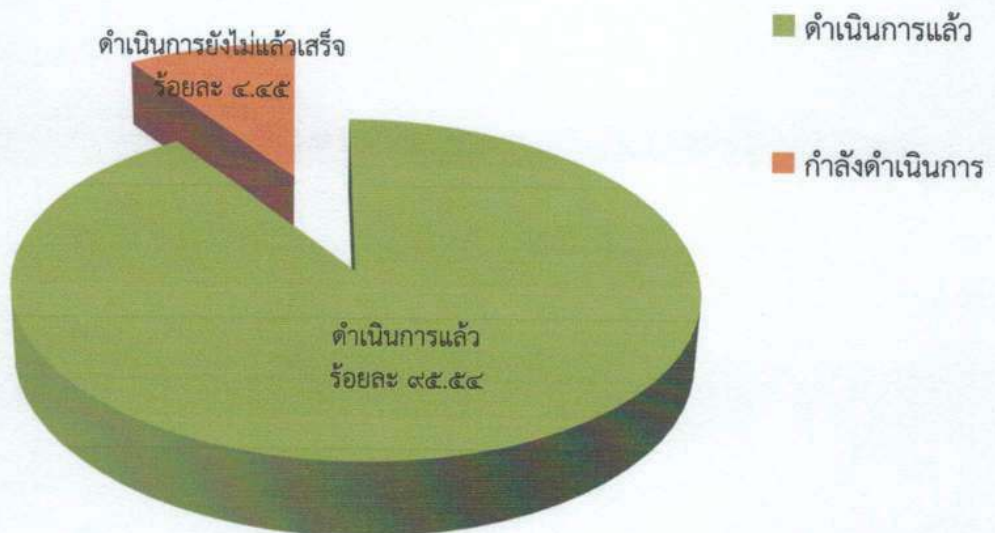
- สำนักการศึกษา	จำนวน	๑	เรื่อง
- สำนักการช่าง	จำนวน	๑๒๗	เรื่อง
- สำนักการสาธารณสุข	จำนวน	๕๕	เรื่อง
- สำนักการคลัง	จำนวน	-	เรื่อง
- กองวิชาการฯ	จำนวน	๔	เรื่อง
- กองสวัสดิการสังคม	จำนวน	๖	เรื่อง
- สำนักปลัดเทศบาล	จำนวน	๕	เรื่อง
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน	จำนวน	-	เรื่อง
- สถานธนาฑูบาล	จำนวน	-	เรื่อง
- กองสารสนเทศฯ	จำนวน	๔	เรื่อง



๒.๓ ผลการดำเนินการ

- ดำเนินการแล้วเสร็จ (ยุติเรื่อง)	จำนวน	๑๙๓	เรื่อง	ร้อยละ ๙๕.๕๔
- อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน	๙	เรื่อง	ร้อยละ ๔.๔๕

สรุปผลการแก้ไขปัญหาของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓



ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการไม่เป็นไปตามขั้นตอน และที่กำหนดระยะเวลาของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และไม่แจ้งเหตุผลอันสมควร

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด หลังดำเนินการแล้วเสร็จ


๓. ข้อมูลของผู้ร้องไม่ชัดเจน ไม่วาดแผนที่โดยสังเขป ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้


๔. การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไม่แก้ไขให้สำเร็จลุล่วง กล่าวคือ เมื่อดำเนินการแล้วหน่วยงานส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยไม่แจ้งผู้ร้อง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทราบ

๕. การแจ้งผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯ ที่รายงานต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จไม่แจ้งการยุติเรื่อง ทำให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อเทศบาลฯ ยังคงค้างที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ปิ่น ไชยมนตรี
- ผอ.ปศท.นบ
16/10/63


(นางอุไรวรรณ ฉวมพรมอินทร์)
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรม
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี


16/10/63

เรียน นายกเทศมนตรี
- เพื่อโปรดทราบ

~~ตรงเรื่องปัญหาและอุปสรรค~~
ของ ปศท. นบ. ๒๓ ในทุกๆ วัน/สัปดาห์
16/10/63

(นายรังษ กสิณกำเหนิด)

รองปลัดเทศบาลฯ รักษาการแทน
ปลัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
19/10/63

ดำเนินการตามเสนอ

(นายทรงยศ ยอดตนตรี)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีนครสุราษฎร์ธานี