

# คู่มือ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศร. ปก.)



Call Center  
**1132**

**ศูนย์  
ดำรงธรรม**  
เทศบาลนครปากเกร็ด



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด  
สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ชั้น 6  
1 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จ.นนทบุรี  
โทรศัพท์ 0 2583 6668 , 0 2960 9704 - 14 ต่อ 606

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชุมชน

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคนครปากเกร็ด

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

**“บริการเป็นธรรม โปร่งใส ช่วยเหลือทุกท่าน”**



# ตำนาน

**ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)** จัดตั้งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนของประชาชน โดยประชาชนสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อน ต่างๆ ได้ ตลอด 24 ชั่วโมง

เทศบาลนครปากเกร็ดตระหนักดีว่าการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้ประชาชนเป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน สามารถติดตามและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างเห็นผล ตามนโยบายของผู้บริหาร เทศบาลนครปากเกร็ด

**ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)** จึงมีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือ สื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)** จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความอุ่นใจ อำนวยความสะดวกสะดวกให้กับประชาชน และเพื่อให้ทราบถึงแนวทางและช่องทางในการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน ให้กับทุกครัวเรือนที่ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในนครปากเกร็ดแห่งนี้

**ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)**

โทร.1132

[WWW.PAKKRETCITY.GO.TH](http://WWW.PAKKRETCITY.GO.TH)





เทศบาลนครปากเกร็ด  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น  
ด้านการป้องกันการทุจริต



# สารบัญ

→ โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด	1
→ ผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ด	2
→ สมาชิกสภาเทศบาล 4 เขต	3
→ อำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล	4
→ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	5
→ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ (ศธ.ปก.)	6
→ กระบวนการทำงานภายในศูนย์ฯ	7
→ สถานที่ตั้ง	9
→ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ	10
→ ช่องทางการร้องเรียน	11
→ หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	12
→ แผนผังการดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด	13
→ ประเภทเรื่องร้องเรียน	15
→ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครปากเกร็ด	16
→ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครปากเกร็ด	17
→ ขั้นตอนการขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	18
→ ภารกิจ อำนาจหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล	19
→ ภารกิจที่นอกเหนืออำนาจหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล	21
→ คำถามที่พบบ่อย	23
→ แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	28



## โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตาม พ.ร.บ.เทศบาล โดยกำหนดให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

องค์กรเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาลนครปากเกร็ด มีสมาชิก 24 คน อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อกฎหมายและการทำงานของผู้บริหาร

นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด คือ ผู้บริหารสูงสุดของเทศบาล มาจากการเลือกตั้งโดยตรง มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง ทำหน้าที่ในการบริหารงานในเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้ง รองนายกเทศมนตรี, ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี, เลขานุการนายกเทศมนตรี ตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด (เทศบาลนครปากเกร็ดมีรองนายกเทศมนตรีได้ 4 คน เลขานุการและที่ปรึกษานายกเทศมนตรีรวมกัน 5 คน)





# ผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ด

ศูนย์  
ดำรงธรรม  
เทศบาลนครปากเกร็ด



**นายวิชัย  
บรรดาศักดิ์**  
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด



**นายบุญเสริม  
ปีนกาญจนาวี**  
รองนายกเทศมนตรี



**นายสมศักดิ์  
พุ่มพวง**  
รองนายกเทศมนตรี



**นายสมศักดิ์  
ลาม**  
รองนายกเทศมนตรี



**นายวิรัตน์  
บรรดาศักดิ์**  
รองนายกเทศมนตรี



**นายจิรวัดน์  
สว่างเนตร**  
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



**นายปิยะมิตร  
มณีจักร์**  
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



**นายบำรุง  
เตมิยะชาติ**  
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



**นายวิรัช  
ปานปันศิลป์**  
เลขานุการนายกเทศมนตรี

## สมาชิกสภาเทศบาล 4 เขต

เขต 1 ปากเกร็ด/บางตลาด หมู่ 6 และ 7



นายเริงเกียรติ  
ศักดิ์ณรงค์เดช



นายวิฑูรย์  
สังข์ทอง



นายบรรจบ  
มุงเทียง



นายบุญปลูก  
เพ็ญศิริมงคล



นายเพทชาย  
แก้วพลอย



นายสิทธิชัย  
ศิริธนาภิวณิช

เขต 2 บางตลาด (ยกเว้น หมู่ 6, 7, 8)



นายสมหวัง  
ลามอ



นายพิพัฒน์  
วรวรรณปรีชา



นายนิพนธ์  
หวังพราย



นายสมบัติ  
ยิ่งเจริญ



นายยุทธนา  
จิตรบรรเทา



นายสมัย  
ศิริจันทร์

เขต 3 บ้านใหม่/คลองเกลือ/บางตลาด หมู่ 8/บางพุด (เมืองทองธานี)



นายสมชาย  
โพธิ์เจริญ



นายสมชาย  
บรรดาศักดิ์



นายสมพงษ์  
หิรัญรัตน์



นายสมพร  
เพร็ดพริ้ง



นายบุญเลิศ  
สินลอย



นายประยูร  
พักสังข์

เขต 4 บางพุด (ยกเว้นเมืองทองธานี)



นายจรินทร์  
นาคน้อย



นายชลี  
เปิดชั้น



นายเบิ้ม  
จันทร์ฉาย



นายเชิด  
คลังศรี



นายสุนิพนธ์  
ฉุยกลิ่น



นายอดิศักดิ์  
ทิพวรรณ



เทศบาลนครปากเกร็ดมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายสำคัญ 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 โดยสังเขป ดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ สาธารณูปโภคและการก่อสร้าง
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ การสุขาภิบาล
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม การกีฬา
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
10. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
11. การส่งเสริม ฝึกและประกอบอาชีพ
12. การควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อม
13. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่าง
14. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
15. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข



### 1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พ.ศ. 2550

มาตรา 57 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

### 2. พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

มาตรา 25 ฯลฯ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น จะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้น ได้ตรวจสอบหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น

เจตนารมณ์ของ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 คือ ให้เปิดเผยเป็นหลักปกปิดเป็นข้อยกเว้น

### 3. พ.ร.บ.ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

### 4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548

ข้อ 5 ก่อนเริ่มดำเนินการโครงการของรัฐ หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการ ต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชน ทราบ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐที่เป็นผู้รับผิดชอบโครงการของรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน เป็นส่วนรวม ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีก่อนเริ่มดำเนินการ





## การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ (ตธ.ปท.)

**ศูนย์  
ดำรงธรรม**  
เทศบาลนครปากเกร็ด

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ตธ.ปท.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 โดยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จากเดิมที่เรื่องร้องเรียนจะกระจายไปตามแต่ละหน่วยงาน ไม่มีการติดตามผล มีลักษณะการทำงานที่ต่างคนต่างงาน ไม่มีการเชื่อมต่อหรือประสานข้อมูลร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน

คณะผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ดโดย นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรี จึงมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดของเทศบาล โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น ณ ชั้น 6 สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด





## กระบวนการทำงานภายในศูนย์ฯ

ภายในศูนย์ฯ มีเจ้าหน้าที่ทำการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เพื่อประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาดังกล่าว ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ ติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาดำเนินงานของศูนย์ฯ และแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเจ้าหน้าที่จะให้ความสำคัญในการปกปิดชื่อผู้ร้องและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง รวมทั้งต้องมีให้ผู้ร้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร้องและปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเกิดความสงบสุข





ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดมีคณะกรรมการและคณะทำงาน พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ประสานงาน เร่งรัด และติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรับผิดชอบ ภายในเทศบาล และประสานหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในพื้นที่ดำเนินการต่อไป เช่น สถานีตำรวจ การประปา การไฟฟ้า กรมทางหลวง และองค์กรต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้ร่วมกับสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) จังหวัดนนทบุรี เพื่อประสานงาน ในเรื่องที่คุณกรณีมีความประสงค์จะไกล่เกลี่ยกัน รวมถึงให้ความช่วยเหลือ ด้านกฎหมายแก่ประชาชนและการคุ้มครองผู้บริโภค



**ศูนย์  
ดำรงธรรม**  
เทศบาลนครปากเกร็ด

**สถานที่ตั้ง**

**ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)**

ตั้งอยู่ ณ ชั้น 6 สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

เลขที่ 1 ถ.แจ้งวัฒนะ ต.ปากเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

สายด่วน 1132

ศธ.ปก.





## ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์  
ดำรงธรรม  
เทศบาลนครปากเกร็ด

ศธ.ปก. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเรื่องให้แต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบของเทศบาล ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานผลกลับมายัง ศธ.ปก. เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป





1. ศูนย์บริการร่วม  
/ มาด้วยตนเอง



2. จดหมาย  
/ เอกสาร / หนังสือ



3. อินเทอร์เน็ต / อินสรา



4. E-Mail :

[DAMRONGTUM@PAKKRETCITY.GO.TH](mailto:DAMRONGTUM@PAKKRETCITY.GO.TH)



5. สายตรงเทศบาล  
[WWW.PAKKRETCITY.GO.TH](http://WWW.PAKKRETCITY.GO.TH)



6. Call Center  
สายด่วน 1132



# หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ศูนย์  
ดำรงธรรม  
เทศบาลนครปากเกร็ด

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดสาระสำคัญของการร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 20 ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (2) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ช่วยเหลือเยียวยา
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ กรณี ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน



## ผู้บริหารรับทราบ

### ช่องทางการร้องเรียน



ระยะเวลา  
1 วัน



### ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

- ลงรับเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบประเภทเรื่อง
- สอบถามรายละเอียดคดี
- จัดทำเรื่องตามแบบฟอร์ม
- แจ้งหน่วยงาน

### หมายเหตุ

- **ตอบกลับผู้ร้องเรียน**  
ศธ.ปก.เป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น  
(ชกเว้น สายด่วน 1132)

### ตอบกลับผู้ร้อง

- โทรศัพท์ (เบื้องต้น)
- หนังสือตอบ
- รวบรวมเรื่อง (กรณีไม่ทราบผู้ร้อง)
- อีเมลล์ (E-Mail : damrungtum@pakkretcity.go.th)
- สายตรงเทศบาล (www.pakkretcity.go.th)
- สายด่วน 1132 กด 2



## ข้อมูลเบื้องต้น

ศรปากเกร็ด (ศร.ปก.)

ผู้ร้องเรียน

ความชัดเจนของประเด็น

รัฐมนตรีดำรงธรรมฯ

ระยะเวลา  
1 วัน



### หน่วยงานดำเนินการ

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองวิชาการและแผนงาน
- สำนักการคลัง
- สำนักการช่าง
- กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม
- หน่วยงานตรวจสอบภายใน

ระยะเวลา  
7 วัน



city.go.th)

.th)

ระยะเวลา  
3 วัน

### เรื่องไม่มีปัญหา

- รับแจ้ง / ตรวจสอบ
- จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง

### เรื่องหน่วยงานภายนอก

- ส่งต่อเรื่องให้ / แจ้งผู้ร้องทราบ

### เรื่องมีปัญหา / ล่าช้า

- นำเข้าคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมฯ  
(ประชุมคณะกรรมการ เดือนละ 1 ครั้ง)  
สรุปแจ้งผู้ร้อง



ผู้บริหารรับทราบผลการดำเนินการ

ศธ.ปก. กำหนดรหัสประเภทเรื่อง เพื่อความสะดวกในการติดตามเรื่องและแยกประเภทเรื่องในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

### 1. กลุ่มเบาะแสการกระทำผิด

- รหัส 1.1 ยาเสพติด  
1.2 ผู้มีอิทธิพล  
1.3 จัดระเบียบสังคม / สถานบริการ  
1.4 การพนัน / บ่อน / หวย  
1.5 ป่าไม้ / ทรัพยากรธรรมชาติ  
1.6 ปัญหาด้านแรงงาน

### 2. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

- รหัส 2.1 บริการพื้นฐาน  
2.2 เหตุรำคาญ  
2.3 มลภาวะ / สิ่งแวดล้อม  
2.4 ช่มชู้ / ทำร้ายร่างกาย  
2.5 สาธารณภัย  
2.6 คุ่มครองผู้บริโภค

### 3. กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- รหัส 3.1 ททุจริต  
3.2 การบริการ  
3.3 ไม่เป็นธรรม  
3.4 พงศัตถกรรม

### 4. กลุ่มปัญหาที่ดิน

- รหัส 4.1 พินาทที่ดินเอกชนกับรัฐ  
4.2 พินาทที่ดินเอกชนกับเอกชน / บุกรุก  
4.3 การออกเอกสารสิทธิ  
4.4 การปิดกั้นเส้นทาง  
4.5 การบุกรุกที่สาธารณะ

### 5. กลุ่มขอความช่วยเหลือ / สงเคราะห์

- รหัส 5.1 ทุนประกอบอาชีพ  
5.2 ทุนการศึกษา  
5.3 สงเคราะห์ผู้ป่วย / ผู้พิการ / คนชรา / ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ  
5.4 ขอที่ดินทำกิน / ที่อยู่อาศัย  
5.5 ขอความช่วยเหลืออื่นๆ

### 6. กลุ่มแสดงความคิดเห็น / อื่นๆ

- รหัส 6.1 ขอทราบข้อมูล / ปรีกษา  
6.2 แสดงความคิดเห็น  
6.3 พิจารณาชั้นศาล / บังคับคดี  
6.4 อื่นๆ



# ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครปากเกร็ด

## Pakkret Municipality Information Center (PMIC)



- ⚙️ บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการทาง [WWW.PAKKRETCITY.GO.TH](http://WWW.PAKKRETCITY.GO.TH)
- ⚙️ บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร  
ข้อมูลบริหารงานเทศบาลนครปากเกร็ด
- ⚙️ บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน

# การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครปากเกร็ด

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล ให้แก่ ประชาชน นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐกิจ และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางให้บริการและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล
3. เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้รวบรวมข้อมูลออนไลน์

## ระบบให้บริการข้อมูล/สารสนเทศ

1. บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการ WWW.PAKKRETCITY.GO.TH
2. บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร เอกสารข้อมูลการบริหารงานคู่มือบริการเทศบาลนครปากเกร็ด
3. บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน
4. บริการรับแจ้งปัญหาข้อแนะนำผ่านเมนูสายตรงเทศบาลและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

## ข้อมูลที่ให้บริการ

- ข้อมูลตามมาตรา 9
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล
- แผนพัฒนาสามปีเทศบาล
- แผนดำเนินการประจำปีเทศบาล
- งบประมาณรายจ่ายประจำปี
- เทศบัญญัติเทศบาล กฎหมายระเบียบงานท้องถิ่น
- รายงานการประชุมสภาเทศบาล
- รายงานการประเมินผลแผน
- รายงานการประชุมผู้บริหารเทศบาลกับคณะกรรมการชุมชน
- การจัดซื้อ-จัดจ้าง งบประมาณการเงิน
- กิจกรรมการดำเนินงานโครงการของเทศบาล
- เอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับงานท้องถิ่น
- เอกสารงานวิจัยของเทศบาลนครปากเกร็ด





## ขั้นตอนการขอรับบริการ

กรอกคำร้องตามแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

ยื่นแบบคำร้อง ณ ศูนย์บริการร่วม ชั้น 1  
หรือ  
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาล ชั้น 6

หน่วยงานเจ้าของข้อมูลพิจารณา

ข้อมูลนอกอำนาจหน้าที่

ชี้แจงเหตุผล

ข้อมูลในอำนาจหน้าที่

เปิดเผยได้

ค้นหาข้อมูล

เจ้าหน้าที่กำหนดวัน  
มารับข้อมูลภายหลัง

ทำสำเนา / รับรองเอกสาร

ชำระค่าธรรมเนียม

เปิดเผยไม่ได้

ชี้แจงเหตุผล

รับเอกสาร

## ภารกิจ ว่านงาหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนราชการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สำนักปลัดเทศบาล	<ul style="list-style-type: none"> <li>• งานรักษาความสงบเรียบร้อย</li> <li>• งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>• ฝ่ายทะเบียนและบัตร</li> </ul>
สำนักการช่าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ส่วนการโยธา</li> <li>• งานวิศวกรรมจราจร</li> <li>• ส่วนช่างสุขาภิบาล</li> </ul>
กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>• งานสัตวแพทย์</li> <li>• งานรักษาความสะอาด</li> <li>• งานสุขาภิบาลชุมชนเมืองและควบคุมเหตุรำคาญ</li> <li>• งานสุขาภิบาลสถานประกอบการ</li> </ul>



**ลักษณะงาน / การกิจ**

การตั้งวางป้ายโฆษณา กีดขวาง , การจอดรถกีดขวางพื้นที่สาธารณะ  
ตรวจสอบการตั้งวางสิ่งของกีดขวางทางเท้า

ระงับเหตุเพลิงไหม้ วัตถุภัย อุทกภัย , ติดตั้งถังดับเพลิงชุมชน  
บรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชน เช่น กำจัดสัตว์มีพิษ สัตว์เลื้อยคลาน ไฟไหม้หญ้า ฯลฯ  
ตรวจสอบ , จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ต้นไม้พื้นที่สาธารณะ  
ไฟสาธารณะชำรุด , ไฟฟ้าสาธารณะดับ  
ซ่อมแซมถนนสาธารณะ , ทางเท้าสาธารณะ

สัญญาณไฟจราจรขัดข้อง , จัดหาป้ายสัญญาณจราจร , กล้องวงจรปิดศูนย์ CCTV

แก้ไขปัญหาน้ำท่วม  
แก้ไขปัญหาท่อระบายน้ำสาธารณะ  
ระบบบำบัดน้ำเสีย , มลภาวะทางน้ำ  
ขุดลอกคูคลองระบายน้ำ , วัชพืช

เหตุรำคาญจากการเลี้ยงสุนัขและแมว  
ควบคุมสุนัข - แมวจรจัด

ขยะตกค้าง , สิ่งปฏิกูล  
ล้าง / ทำความสะอาดถนนสาธารณะ , ตลาด

ควบคุมระดับเหตุเดือดร้อนรำคาญในชุมชน  
มลภาวะทางเสียง / ทางอากาศ ฯลฯ  
การประกอบกิจการที่น่ารังเกียจ



# ภารกิจที่นอกเหนือจากหน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

เรื่องร้องเรียนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกเทศบาลนครปากเกร็ด

## เรื่องร้องเรียน

- น้ำประปาไม่ไหล
- ท่อน้ำประปาแตกชำรุด
- น้ำประปาไม่สะอาด
- มิเตอร์น้ำประปา

### การประปานครหลวง

ผู้ประสานงาน (นครปากเกร็ด)

- ศจ.ปก. / Call Center 1132
- การประสานงาน
- โทรศัพท์ / โทรสาร

โทร.

**1125**

## เรื่องร้องเรียน

- ต้นไม้พาดเกี่ยว /  
ลัมทับสายไฟฟ้าแรงสูง
- กระแสไฟฟ้าลัดวงจร
- กระแสไฟฟ้าตก
- ไฟฟ้าตามบ้านเรือน  
ประชาชนดับ / ชำรุด

### การไฟฟ้านครหลวง

ผู้ประสานงาน (นครปากเกร็ด)

- ศจ.ปก. / Call Center 1132
- การประสานงาน
- โทรศัพท์ / โทรสาร

โทร.

**1130**

## เรื่องร้องเรียน

- เหตุการณ์เหตุร้าย
- อาชญากรรม
- แจ้งเบาะแส

### สภ.ปากเกร็ด

ผู้ประสานงาน (นครปากเกร็ด)

- ศจ.ปก. / Call Center 1132
- การประสานงาน
- โทรศัพท์ / โทรสาร

โทร.

**02-582-0175**



## เรื่องร้องเรียน

## หน่วยงานรับผิดชอบ

## ผู้ประสานงาน (เทศบาลนครปากเกร็ด)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขอบขยายเขตไฟฟ้า</li> </ul>	การไฟฟ้านครหลวง	สำนักการช่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ถนนแจ้งวัฒนะ ถนนติวานนท์ชำรุด</li> </ul>	กรมทางหลวง	สำนักการช่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ถนนเลี่ยงเมืองปากเกร็ดชำรุด</li> </ul>	สำนักงานทางหลวงชนบท	สำนักการช่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ถนนเลียบบคลองประปา</li> </ul>	การประปานครหลวง	สำนักการช่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ขออนุญาตประกอบการของสถานบริการและสถานบันเทิงต่างๆ</li> </ul>	อำเภอปากเกร็ด	กองการสาธารณสุข
<ul style="list-style-type: none"> <li>• สถานบันเทิงเปิดเกินเวลาที่กำหนด</li> </ul>	สภ.ปากเกร็ด	กองการสาธารณสุข
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ยาเสพติด</li> </ul>	สภ.ปากเกร็ด	ศูนย์อำนวยการแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ส่วนรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคง สำนักปลัดเทศบาล
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การจราจร</li> </ul>	สภ.ปากเกร็ด	สำนักการช่าง
<ul style="list-style-type: none"> <li>• รถโดยสารประจำทาง</li> <li>• พนักงานขับรถโดยสารกระทำผิดกฎหมายไม่เหมาะสม</li> <li>• อัตราค่าโดยสาร</li> </ul>	สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• คนต่างด้าว</li> </ul>	ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนนทบุรี	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ถูกหลอกหลวงจากสินค้าและบริการ</li> </ul>	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศธ.ปก.)

# คำถามที่พบบ่อย



ซ่อมแซมถนน/ทางเท้า/ท่อระบายน้ำ/ไฟฟ้าสาธารณะ



สายด่วน 1132

ศร.ปท.

## 1. ถ้าพิจารณาถนนแจ้งวัฒนะ ดิوانนท์ เลี้ยวเมือง และเลียบคลองประปาชำรุด ต้องแจ้งใคร ?

- ถนนแจ้งวัฒนะ/ดิวานนท์ เป็นถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง
- ถนนเลี้ยวเมือง เป็นถนนในความรับผิดชอบของสำนักงานทางหลวงชนบท จังหวัดนนทบุรี
- ถนนเลียบคลองประปา เป็นถนนของการประปาานครหลวง

การแจ้งซ่อมบำรุงผิวจราจรชำรุด สามารถแจ้งผ่าน ศร.ปท.ได้ แต่การซ่อมบำรุงจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

## 2. การขุดฝังท่อประปาบริเวณถนน ใครเป็นผู้ดำเนินการซ่อมแซมถนน ?

- ถนนชำรุดจากการขุดฝังท่อประปา การประปาจะต้องดำเนินการฝังท่อและปรับผิวจราจรให้ดีดังเดิม

## 3. การซ่อมแซมผิวจราจรถนนในหมู่บ้านจัดสรร ?

- ถ้าหมู่บ้านไม่ได้ยกถนนให้เป็นสาธารณะ หมู่บ้านต้องดำเนินการซ่อมแซมเอง

## 4. หากจะให้เทศบาลขุดลอกท่อระบายน้ำ จะต้องทำอย่างไร ?

- ถ้าเป็นท่อระบายน้ำสาธารณะ สามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานช่างหรือที่ ศร.ปท. แล้วเทศบาลจะจัดลำดับตามคำร้องและความเร่งด่วนและดำเนินการขุดลอกให้
- ถ้าเป็นท่อระบายน้ำเอกชน ท่านจะต้องยื่นคำร้องและเสียค่าธรรมเนียมในการดำเนินการตามปริมาณที่กำหนดในเทศบัญญัติ

## 5. หากพบฝาท่อระบายน้ำชำรุด สุกหายจะต้องดำเนินการอย่างไร ?

- แจ้งเข้ามาที่ ศร.ปท. เจ้าหน้าที่จะทำการสำรวจ ซ่อมแซม และปรับเปลี่ยนฝาท่อระบายน้ำให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งาน โดยใช้ระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน
- หากเป็นฝาท่อของเอกชนจะต้องดำเนินการซ่อมแซมเอง



## 6. ทำไมเทศบาลถึงไม่เปลี่ยน/ซ่อมแซมหลอดไฟฟ้าในหมู่บ้านบางหมู่บ้าน ?

- เทศบาลดำเนินการซ่อมแซมให้เฉพาะไฟฟ้าถนนสาธารณะ โดยเปลี่ยนหลอดไฟสายไฟชำรุด แต่ถ้าเป็นไฟฟ้าในหมู่บ้านเอกชน ท่านต้องดำเนินการแจ้งการไฟฟ้านครหลวงมาดำเนินการ รวมทั้งการตัดต้นไม้ที่ละสายไฟฟ้าด้วย

## 7. กรณีสาธารณูปโภคที่เป็นพื้นที่ในหมู่บ้านเอกชน ต้องการให้เทศบาลไปซ่อมแซมต้องทำอย่างไร ?

- กรณีที่เป็นถนน/พื้นที่เอกชน และต้องการให้เทศบาลเข้าดำเนินการนั้น จะต้องปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การจัดสรรที่ดิน พ.ศ.2543 (ทั้งกรณีหมู่บ้านที่มีขึ้นก่อน พ.ศ.2543 หรือภายหลัง พ.ศ.2543) กล่าวคือ ต้องมีการรวมตัวกันของประชาชน/เจ้าของบ้านในหมู่บ้าน เพื่อขอจัดตั้งเป็นนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร และเมื่อสามารถจัดตั้งได้ อาจจะมีการประชุมร่วมกัน เพื่อมีมติยกให้เป็นที่สาธารณะประโยชน์ต่อไป รายละเอียดสามารถสอบถามได้ ณ สำนักงานที่ดิน หรือ ฝ่ายนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครปากเกร็ด

## สัญญาณไฟจราจร และกล้องวงจรปิด

### 1. สาเหตุของการจราจรติดขัดในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

- ในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ในวันทำงาน วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 07.00-10.00 น. และเวลา 16.00-19.00 น. การจราจรจะติดขัดบริเวณถนนแจ้งวัฒนะ ถนนศรีสมาน ซอยวัดกู่ เนื่องจากพื้นที่เป็นที่ตั้งของสถานศึกษา ศูนย์ราชการและย่านธุรกิจการค้าสำคัญ
- นอกจากนั้นในช่วงการจัดงานของเมืองทองธานีที่มีงานใหญ่ เช่น OTOP, MOTER SHOW, บ้านและสวน เป็นต้น (สามารถดูตารางการจัดงานได้จากเว็บไซต์เมืองทองธานี)

### 2. สัญญาณไฟจราจรเปิดบ้างไม่เปิดบ้าง ?

- สัญญาณไฟจราจรอยู่ในความควบคุมของงานการจราจร สภ.ปากเกร็ด การเปิดปิดสัญญาณควบคุมขึ้นอยู่กับหน่วยงานดังกล่าว แต่หากไฟจราจรเสีย เทศบาลนครปากเกร็ดจะดำเนินการซ่อมแซมให้

### 3. ถ้าจะขอดูข้อมูลกล้องวงจรปิด จะต้องทำอย่างไร

- หากมีความประสงค์จะขอดูข้อมูลกล้องวงจรปิดของเทศบาลนครปากเกร็ด ท่านจะต้องไปดำเนินการแจ้งความ และนำใบแจ้งความมายื่นขอตรวจสอบข้อมูลในกล้องวงจรปิดที่ศูนย์ CCTV ได้ต่อไป



### 1. พบเห็นการเผาขยะในพื้นที่สาธารณะ/ส่วนบุคคล ส่งควันและกลิ่นรบกวนจะร้อง ทำอย่างไร ?

• ท่านสามารถแจ้งเรื่องเข้ามาที่ ศร.ปก. เราจะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
เข้าตรวจสอบ และหากพบว่าดำเนินการเผาจริงในขั้นต้นเจ้าหน้าที่จะทำการตัดเดือน แต่หากยังมี  
การดำเนินการเผาอย่างต่อเนื่อง ศร.ปก.จะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการทางกฎหมาย  
ต่อไป

### 2. ประชาชนสามารถตัดแต่งกิ่งไม้ได้เองหรือไม่ ?

- ต้นไม้ในบ้าน : ต้องดำเนินการตัดเองและแจ้งให้เทศบาลเก็บกิ่งไม้ไปทิ้ง  
โดยเสียค่าธรรมเนียม
- ต้นไม้พื้นที่สาธารณะ : แจ้งเทศบาลดำเนินการตัดและเก็บทิ้งได้
- ต้นไม้ละสายไฟฟ้า : แจ้งการไฟฟ้านครหลวงในการดำเนินการ

### 3. สุนัขส่งเสียงดังรบกวน และถ่ายมูลสร้างความเดือดร้อนร้องทำอย่างไร ?

• เบื้องต้น ศร.ปก. จะประสานขอความร่วมมือเจ้าของหรือผู้เลี้ยง และหากยังมีการสร้าง  
ความรำคาญต่อไป ศร.ปก.จะส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการตามขั้นตอนกฎหมายตามแนวทาง ดังนี้  
เทศบัญญัติเทศบาลนครปากเกร็ด เรื่อง การควบคุมการเลี้ยงหรือปล่อยสัตว์ พ.ศ.2546  
ข้อ 5 ให้เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นเขตควบคุมการเลี้ยงสัตว์หรือปล่อยสัตว์  
ดังต่อไปนี้

(1) สุนัข

ข้อ 8 นอกจากการเลี้ยงสัตว์ตามปกติวิสัยแล้ว เจ้าของสัตว์ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

(1) จัดให้มีสถานที่เลี้ยงสัตว์ที่มั่นคงแข็งแรง ตามความเหมาะสมแก่ประเภทและชนิดสัตว์  
โดยมีขนาดเพียงพอแก่การดำรงชีวิตของสัตว์ มีแสงสว่าง และการระบายอากาศที่เพียงพอ มีระบบ  
การระบายน้ำ และกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะ

(2) รักษาสถานที่เลี้ยงสัตว์ให้สะอาดอยู่เสมอ จัดเก็บสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะเป็นประจำ  
ไม่ปล่อยให้เป็นที่หมักหมมจนเกิดกลิ่นเหม็นรบกวนผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง



(3) เมื่อสัตว์ตายลง เจ้าของสัตว์จะต้องกำจัดซากสัตว์ และมูลสัตว์ให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อป้องกันมิให้เป็นแหล่งเพาะพันธุ์แมลงหรือสัตว์นำโรค ทั้งนี้ โดยวิธีที่ไม่ก่อให้เกิดเหตุรำคาญ จากกลิ่นคาว และไม่เป็นเหตุให้เกิดการปนเปื้อนของแหล่งน้ำ

(4) จัดให้มีการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในสัตว์ เพื่อป้องกันอันตรายจากเชื้อโรคที่เกิด จากสัตว์

(5) ให้เลี้ยงสัตว์ภายในสถานที่เลี้ยงสัตว์ของตนไม่ปล่อยให้สัตว์อยู่นอกสถานที่เลี้ยงสัตว์ โดยปราศจากการควบคุม กรณีเป็นสัตว์ดุร้ายจะต้องเลี้ยงในสถานที่หรือกรงที่บุคคลภายนอกเข้าไปไม่ถึงตัวสัตว์ และมีป้ายเตือนให้ระมัดระวังโดยสังเกตเห็นได้ชัดเจน

(6) ควบคุมดูแลสัตว์ของตนมิให้ก่ออันตราย หรือเหตุรำคาญแก่ผู้อื่น

#### 4. ช่างบ้านหรือในชุมชนประกอบกิจการอันเป็นที่น่ารังเกียจ เกิดกลิ่น มลภาวะ สกปรก และเป็นที่ดินรกร้างอาจเกิดอันตรายต้องทำอย่างไร ?

- ถ้าท่านประสบเหตุหรือได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการหรือสถานที่ สามารถแจ้งพื้นที่ ลักษณะกิจกรรมและผลกระทบให้ ศร.ปก.ทราบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ โดยแจ้งให้ส่วนราชการไปดำเนินการให้ ซึ่งท่านต้องระบุพื้นที่เกิดเหตุรวมทั้งประเภทกิจกรรมหรือสถานที่ให้ชัดเจน เพื่อเทศบาลจะได้ดำเนินการให้ได้อย่างถูกต้องโดยเร็ว

#### 5. การก่อสร้าง รื้อถอน ปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารเกิดผลกระทบในชุมชนต้องทำอย่างไร ?

- ท่านสามารถแจ้งให้ ศร.ปก.ตรวจสอบการก่อสร้างหรือซ่อมแซมอาคารนั้นๆ ได้ เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดในชุมชน

#### 6. ถ้ามีข้อพิพาทในชุมชนควรจะทำอย่างไร ?

- เทศบาลนครปากเกร็ดมีศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ถ้าท่านมีข้อพิพาทจากการอยู่ร่วมกัน การใช้ทางสาธารณะร่วมกัน หรือจากการประกอบกิจการค้าในชุมชน จนเกิดข้อพิพาทกัน ท่านสามารถแจ้งเหตุได้ที่ ศร.ปก.



## 7. ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภค การบริการ และสินค้าบริการ ?

- ท่านสามารถแจ้งเหตุที่ท่านได้รับผลกระทบได้ที่เครือข่าย สคบ.ในชุมชน หรือที่ ศร.ปก. เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้กับท่าน

## 8. เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่ทำไมจึงจ่ายล่าช้า ?

- เหตุล่าช้า เนื่องจากเทศบาลยังไม่ได้รับเงินจัดสรรจากทางจังหวัดนนทบุรี ทำให้ไม่สามารถจ่ายเงินได้ตามกำหนดแต่ละเดือน แต่ทั้งนี้เทศบาลจะดำเนินการติดตามประสานงานโดยตลอดเวลา

## 9. ทำไมในการร้องเรียนต้องมีการแบบสอบถามประจำตัวประชาชน ?

- เป็นประโยชน์กับทางผู้ร้องเรียน และทาง ศร.ปก.ในการตรวจสอบเรื่อง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่อง และเพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือ

## 10. ทำไมต้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ในกรณีแจ้งเรื่องร้องเรียน ?

- การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อกลับ จะเป็นประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ผู้ทำการตรวจสอบเรื่อง เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเท็จจริง และทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

## 11. ทำไมบางครั้งการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ?

- ศร.ปก.จะมีกรอบกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จอยู่แล้ว แต่เรื่องร้องเรียนบางประเภทจะต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาพอสมควร ตามที่กฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ศร.ปก.จะมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นโดยตลอด





# แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
รหัสผู้ร้อง .....
วันที่.....
เวลา.....

## คำร้องทั่วไป (ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

.....

เหตุเกิดบริเวณ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้า ขอร้องเรียนให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  สำเนาทะเบียนบ้าน  เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

❖ หมายเหตุ : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน

# หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานภายในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

เบอร์โทรศัพท์ เทศบาลนครปากเกร็ด

0 2960 9704 - 14

สำนักปลัดเทศบาล	ต่อ 413
สำนักการคลัง	ต่อ 314
สำนักการช่าง	ต่อ 817, 821, 824
กองวิชาการและแผนงาน	ต่อ 613
กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ต่อ 404 - 409
กองสวัสดิการสังคม	ต่อ 725
กองการศึกษา	ต่อ 702
งานการเจ้าหน้าที่	ต่อ 415
งานบัตรประชาชน	ต่อ 113 - 114
งานทะเบียนราษฎร	ต่อ 115 - 116
ฝ่ายนิติการ	ต่อ 606, 607, 610
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ต่อ 105, 106
งานเทศกิจ	ต่อ 555

## ☞ ศูนย์บริการเทศบาลนครปากเกร็ด

ศูนย์บริการร่วม	0 2960 9704 - 14 ต่อ 190 - 192
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	0 2960 9704 - 14 ต่อ 613
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด	0 2583 6668
ศูนย์ไร้ขีดเขตชุมชนเทศบาลนครปากเกร็ด	0 2582 0796
ศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน	0 2583 6119
ศูนย์บริการสาธารณสุข 1	0 2584 4231, 0 2582 0245
ศูนย์บริการสาธารณสุข 2	0 2584 4302
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 (บางพั้ง)	0 2582 1712
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 (ประชาสงเคราะห์)	0 2583 1998



## หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ➔ ดุสิต - เขตดุสิต - กรุงเทพฯ

สภ.ปากเกร็ด	0 2582 0175, 0 2583 8812
สภ.คลองจั่น	0 2195 2809
สภ.ไทรมาย	0 2597 1168
สภ.บางกรวย	0 2456 4551 - 2
สภ.บางบัวทอง	0 2 194 1052
สภ.บางศรีเมือง	0 2595 4557
สภ.บางใหญ่	0 2595 0318
สภ.ปลายบาง	0 2309 9494
สภ.บางแม่นาง	0 2983 6613 - 4
สภ.เมืองนนทบุรี	0 2526 9988
ดับเพลิงเทศบาลนครปากเกร็ด	สายด่วน 1132, 0 2583 7788
สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี	สายด่วน 1784, 0 2591 2471
หน่วยกู้ภัยนนทบุรี	สายด่วน 1669

### ➔ โทรศัพท - โทรฯ - โทรฯ

การไฟฟ้านครหลวงเขตนนทบุรี	0 2902 5211, 0 2580 7480
สำนักงานประปาส่วนนนทบุรี	0 2589 4111 - 2, 0 2580 5964
บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	0 2104 7222 -3, 0 2104 7232
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)	สายด่วน 1100 (ตลอด 24 ชั่วโมง)

### ➔ บริการสุขภาพ

โรงพยาบาลชลประทาน	0 2962 5731 - 7
โรงพยาบาลวิภาวดีปากเกร็ด	0 2960 9655 - 9
โรงพยาบาลปากเกร็ด	0 2960 9900
โรงพยาบาลกรุงเทพ	0 2582 2299
โรงพยาบาลเวสต์เมดิคอลเซ็นเตอร์ (WMC)	0 2836 9999

### ➔ บริการอำนวยความสะดวกและบริการทั่วไป

Call Center เทศบาลนครปากเกร็ด	สายด่วน 1132
-------------------------------	--------------



สายด่วน 1132  
ศร.ปท.

สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

กองวิชาการและแผนงาน

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ

โทรศัพท์ 0 2960 9704 - 14 ต่อ 604