



รายงานผลดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี



คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานหลักของเทศบาลนครปากเกร็ด ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด

เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จึงได้จัดทำรายงานผลดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรวบรวมประมวลผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการแยกรายละเอียดตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่อง และผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

พฤศจิกายน ๒๕๖๓

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานหลักของเทศบาลนครปากเกร็ด ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด

เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จึงได้จัดทำรายงานผลดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรวบรวมประมวลผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการแยกรายละเอียดตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่อง และผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ โดยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลนครปากเกร็ด จากเดิมที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จะกระจายไปตามแต่ละหน่วยงานโดยไม่มีการติดตามผล ลักษณะการทำงานที่ต่างคนต่างทำงาน ไม่มีการเชื่อมต่อหรือประสานข้อมูลร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน คณะผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ดโดย นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรี จึงมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางเป็นหน่วยงานอำนวยการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการรับเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนโดยประชาชนสามารถแจ้งขอความช่วยเหลือได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น ณ ชั้น ๖ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดจนถึงปัจจุบันมีการปรับปรุงเพิ่มเติมคณะกรรมการและคณะทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑) คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ดเป็นประธานคณะกรรมการ
๒. รองนายกเทศมนตรีนครปากเกร็ดทุกท่านเป็นรองประธานคณะกรรมการ
๓. ปลัดเทศบาลเป็นคณะกรรมการ
๔. รองปลัดเทศบาลทุกท่านและหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นกรรมการ
๕. รองปลัดเทศบาลหนึ่งคนเป็นเลขานุการ
๖. หัวหน้าฝ่ายนิติการเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๓. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒) คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๒.๑ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โดยมีเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลเป็นคณะทำงาน โดยมีผู้อำนวยการของแต่ละส่วนราชการ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการนั้นเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน้าที่พิจารณาแก้ไขปัญหาการร้องเรียนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เพื่อยุติปัญหาการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ

๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายนิติการเป็นคณะทำงาน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

มีปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน มีรองปลัดเทศบาลเป็นคณะทำงาน มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นเลขานุการคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการเป็นเลขานุการและคณะทำงาน

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๑. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาล
๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
๓. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้สาธารณชนได้รับทราบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนแล้วจะดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวลงหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เฉพาะของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้นิติกรตรวจสอบรายละเอียด และจัดทำแบบฟอร์มศูนย์ฯ พร้อมทั้งแยกประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓. แจ้งแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบของเทศบาล หรือหน่วยงานภายนอก ตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๔. ให้แต่ละส่วนงานรายงานผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ส่งกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน จนถึงแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบไม่เกิน ๒๑ วันทำการ เว้นแต่กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งมีประเด็นที่ยุ่งยาก (แต่ทั้งนี้จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบการดำเนินการในเบื้องต้นต่อไป)

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ : เขียนคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ชั้น ๒

ช่องทางที่ ๒ : ส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ที่อยู่ เลขที่ ๑ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐”

ช่องทางที่ ๓ : ติดต่อทาง สายตรงเทศบาล www.pakkretcity.go.th

ช่องทางที่ ๔ : ติดต่อทาง E-mail: damrongtum@pakkretcity.go.th

ช่องทางที่ ๕ : ติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘ หรือ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๕๖๐-๙๗๐๔ -๑๔ ต่อ ๖๐๖, ๖๐๗, ๖๑๐ หรือแฟกซ์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘

ช่องทางที่ ๖ : ติดต่อทาง สายด่วนเทศบาล ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดังนี้

๑. กลุ่มเบาะแสการกระทำผิด

- ๑.๑ ยาเสพติด
- ๑.๒ ผู้มีอิทธิพล
- ๑.๓ จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ
- ๑.๔ การพนัน/บ่อน/หวย
- ๑.๕ ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
- ๑.๖ ปัญหาด้านแรงงาน

๒. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

- ๒.๑ บริการพื้นฐาน
- ๒.๒ เหตุรำคาญ
- ๒.๓ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม
- ๒.๔ ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย
- ๒.๕ สาธารณภัย
- ๒.๖ ค้ำครองผู้บริโภค

๓. กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ๓.๑ ทุจริต
- ๓.๒ การบริการ
- ๓.๓ ไม่เป็นธรรม
- ๓.๔ พฤติกรรม

๔. กลุ่มปัญหาที่ดิน

- ๔.๑ พินาศที่ดินเอกชนกับรัฐ
- ๔.๒ พินาศที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก
- ๔.๓ การออกเอกสารสิทธิ
- ๔.๔ การปิดกั้นเส้นทาง
- ๔.๕ การบุกรุกที่สาธารณะ

๕. กลุ่มขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์

- ๕.๑ ทุนประกอบอาชีพ
- ๕.๒ ทุนการศึกษา
- ๕.๓ สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา/ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ
- ๕.๔ ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
- ๕.๕ ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ

๖. กลุ่มแสดงความคิดเห็น/อื่น ๆ

๖.๑ ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา

๖.๒ แสดงความคิดเห็น

๖.๓ พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี

๖.๔ อื่น ๆ

ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลร้องเรียน

ร้องทุกข์

มีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลดังนี้

- ◆ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดมีหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเฉพาะเพื่อให้สำหรับจัดเก็บและการตรวจสอบข้อมูล
- ◆ กำหนดรหัสผู้ร้อง เพื่อเป็นรหัสในการสืบค้นข้อมูล
- ◆ จัดทำ “แบบสรุปเรื่องร้องเรียน” เพื่อจัดเก็บประเด็นสำคัญของการร้องเรียน/ประเภทเรื่องร้องเรียน /ผลการดำเนินการ
- ◆ จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งกำหนดรหัสผ่านเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

http://pakkerd.thaiclouderp.com/SEC_BUSINESS/LoginAction.do

ระบบงานด้านการจัดการเอกสาร | Google | Sent Mail - waiworkonly@gmail.com

File Edit View Favorites Tools Help

ระบบงานด้านการจัดการเอกสาร

Pak Kret Municipality

วันที่ : 20 ตุลาคม 2563
ชื่อ-นามสกุล : คุณ พิชัย นิธิกุล (คุณ)
ตำแหน่ง : หัวหน้างานบริหารทั่วไป

ผู้ใช้งานระบบ (User) **ระบบที่ให้บริการข้อมูล** **จัดการงานทั้งหมดของระบบ** **ชมรายงาน**

หน้าเชื่อมการติดต่อ (ติดต่อตามฝ่ายของตน)

เลือกเดือนปี	ส่งรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
☐	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	
เลือกเดือนปี	ส่งรายชื่อหน่วยงานระดับตำบล	
☐	หมายเลขโทรสาร	
เลือกเดือนปี	ส่งรายชื่อ ชื่อ - นามสกุล	
☐	ชื่อ	นามสกุล
เลือกเดือนปี	ส่งรายชื่อ Email	
☐	Email	

บริการช่วยเหลือ : ปกติจะดูแลเรื่องระบบภายใน โดยทีม IT ของ อบจ. หรือ ติดต่อศูนย์ช่วยเหลือ

เบอร์โทร : 02-512-5125 ต่อ 11111
อีเมล : helpdesk@pakkerd.go.th หรือ pakkerd@pakkerd.go.th

008 [คลิกเพื่อดู www.thaiclouderp.com](http://www.thaiclouderp.com)

Site Reference

[illegible]

[illegible][illegible]

แบบฟอร์มคำร้อง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

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 ขอร้องเรียนให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน ☐ เอกสารอื่น ๆ(ระบุ).....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลข โทรศัพท์.....

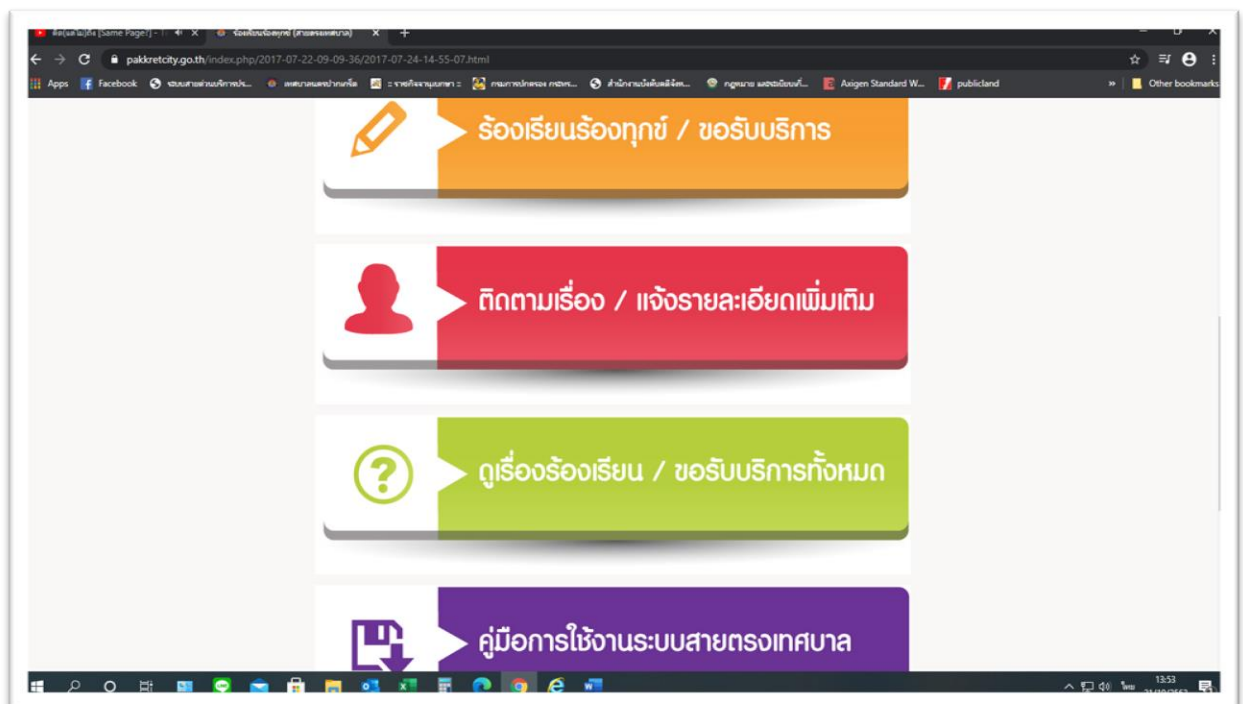
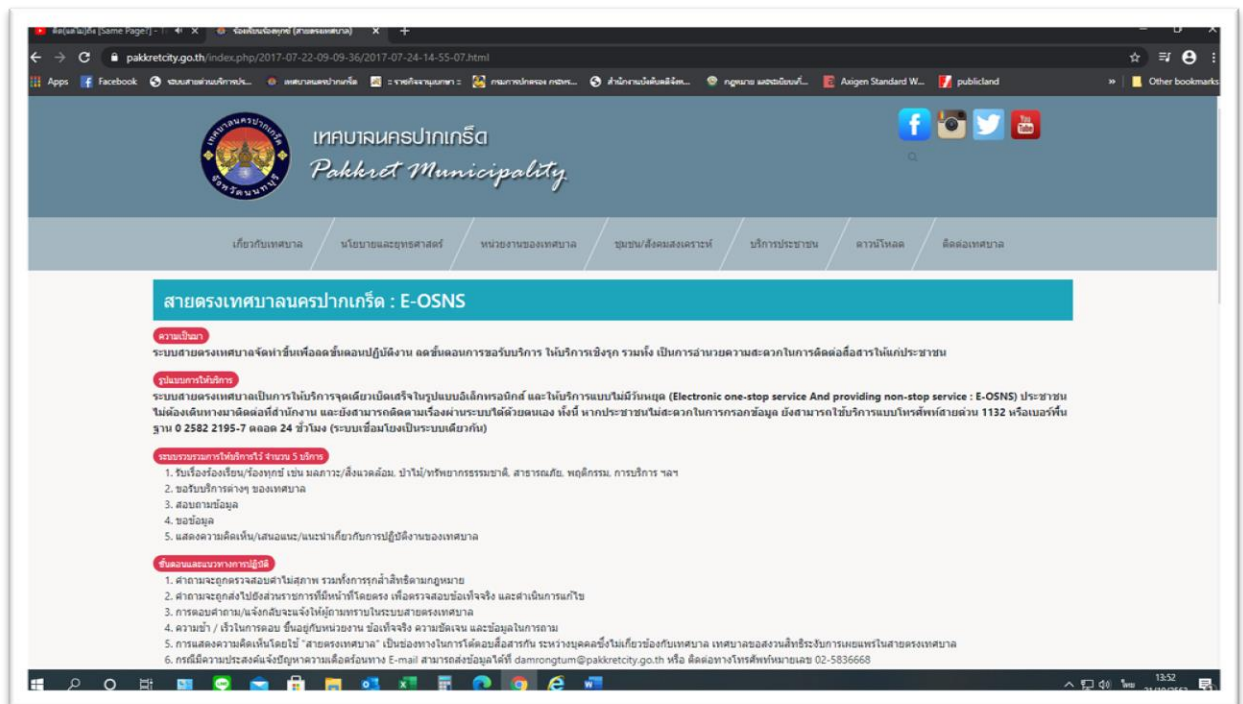
(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

❖ หมายเหตุ : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน

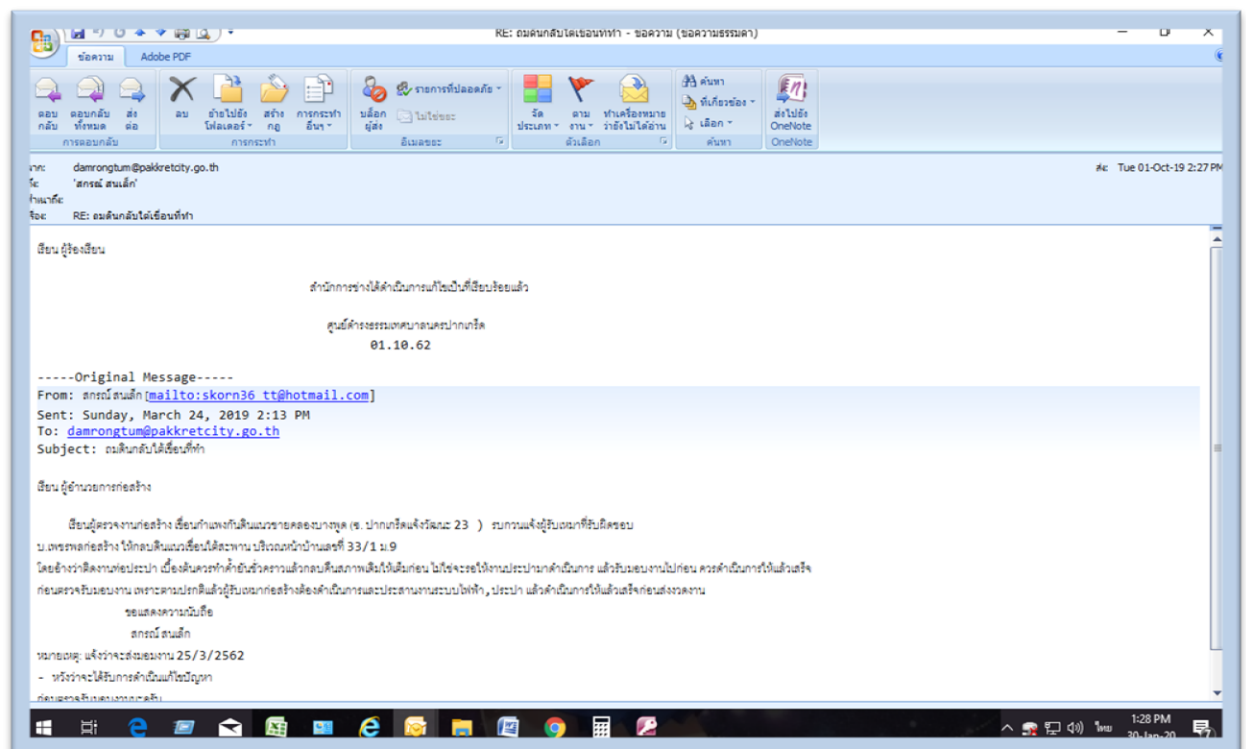
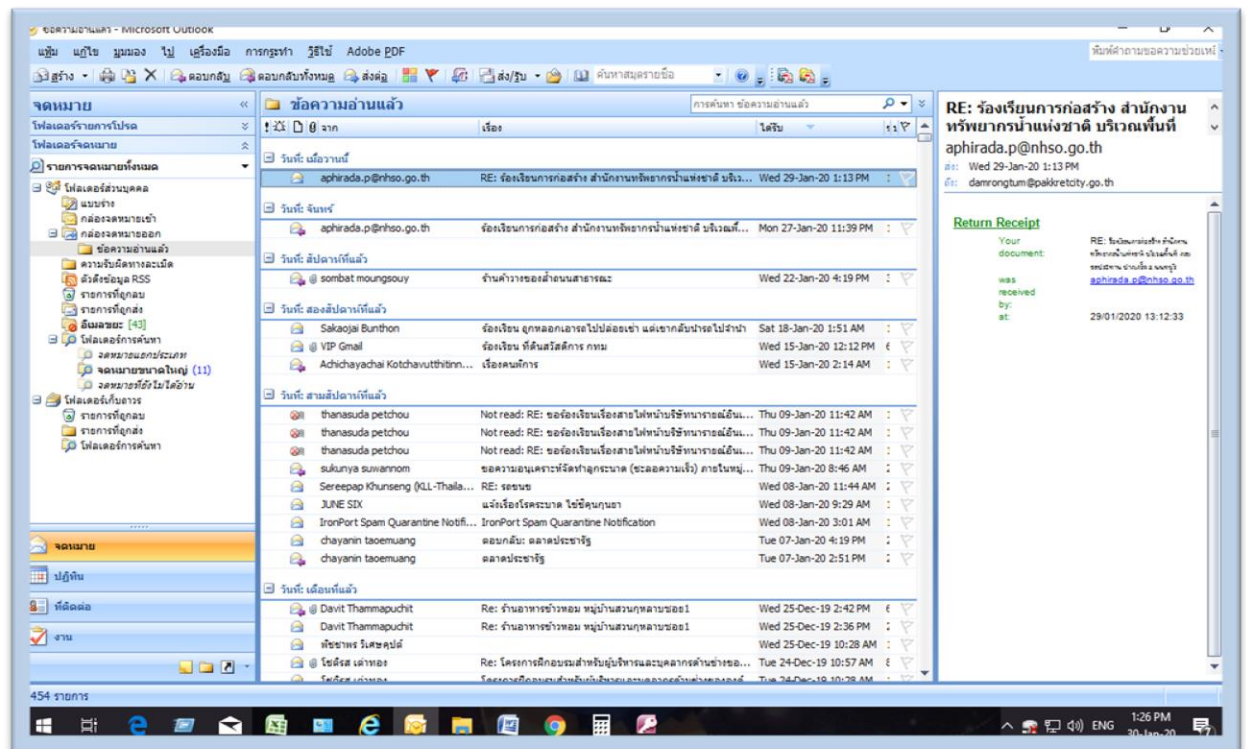
การร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายตรงเทศบาล

www.pakkretcity.go.th



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางอีเมล

(damrongtum@pakkretcity.go.th)



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๓๒

(Call Center)

เมื่อเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๕ เทศบาลนครปากเกร็ดได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน รวมถึงสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเทศบาลได้ โดยให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครปากเกร็ดทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ และจะส่งให้เข้าระบบ Call center และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

หมายเหตุ การแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางช่องทางสายด่วน ๑๑๓๒ ทางศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยจะไม่ตอบผู้ร้องโดยตรง แต่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบต่อไป



แผนผังการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ช่องทางการร้องเรียน

ด้วยตนเอง/โทรศัพท์/แฟกซ์

จดหมาย/หนังสือ/เอกสาร

อีเมล : damrongtum@pakkretcity.go.th

สายตรงเทศบาล : www.pakkretcity.go.th

สายด่วน ๑๑๓๒ กด ๒

๑ วัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศร.ปก.)

- เจ้าหน้าที่ลงรับเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบประเภทเรื่อง
- สอบถามรายละเอียดความชัดเจนของประเด็น
- จัดทำเรื่องตามแบบฟอร์มศูนย์ดำรงธรรมฯ
- แจ้งหน่วยงานดำเนินการ

๒ วัน

หน่วยงานดำเนินการ

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองวิชาการและแผนงาน
- สำนักการคลัง
- สำนักการช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม
- กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- หน่วยงานภายนอก

๑๓

เรื่องไม่มีปัญหา

รับแจ้งเรื่อง>ตรวจสอบ>จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง

เรื่องมีปัญหา/ล่าช้า

นำเข้าไปประชุมคณะทำงาน เดือนละ ๑ ครั้ง
>สรุปแจ้งผู้ร้อง

๕ วัน

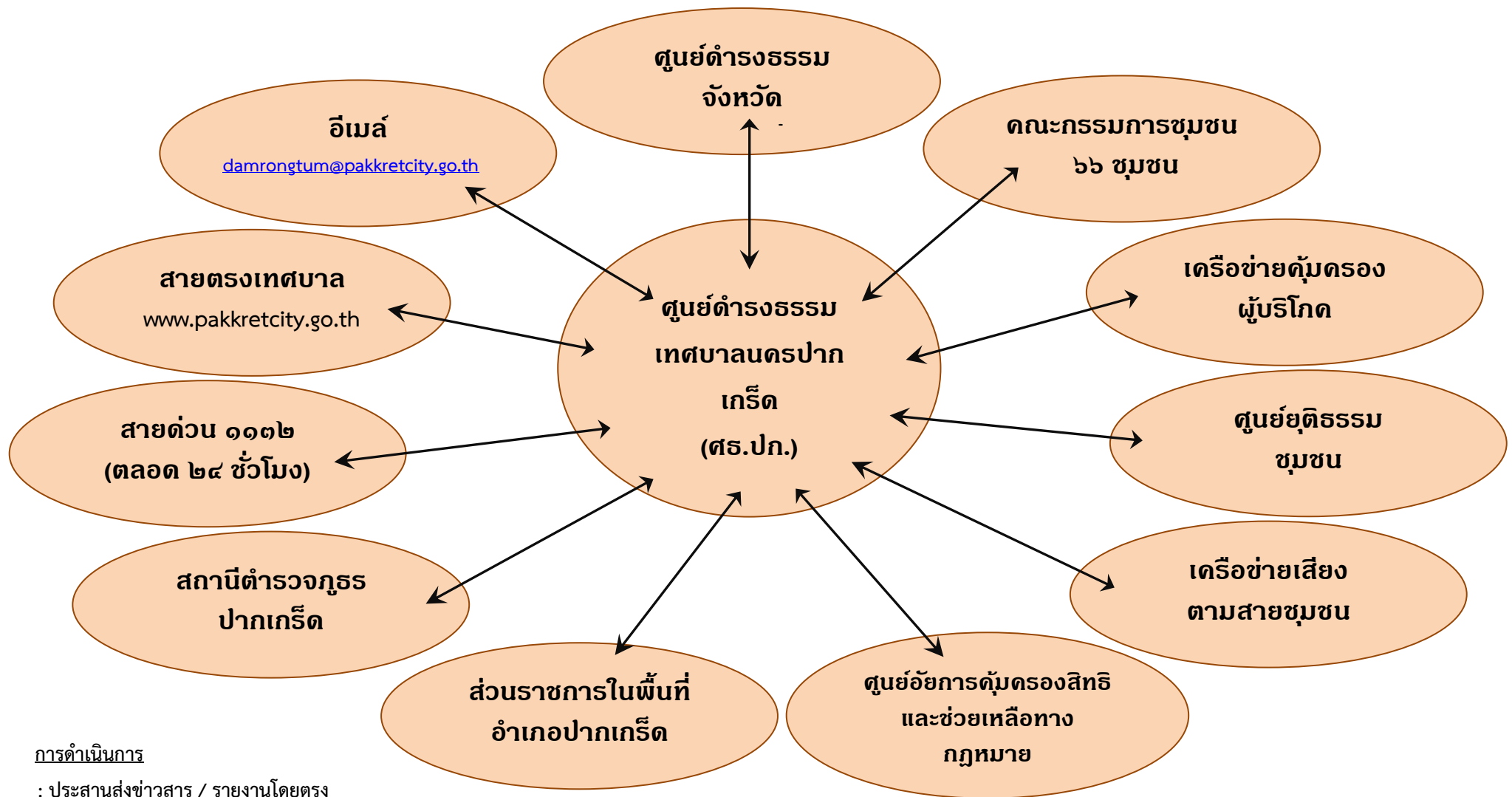
แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

- โทรศัพท์
- หนังสือ
- อีเมล
- สายตรงเทศบาล
- สายด่วน ๑๑๓๒
- รวบรวมเรื่อง (กรณีไม่มีข้อมูลผู้ร้อง)

การแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น
- ยกเว้น สายด่วน ๑๑๓๒

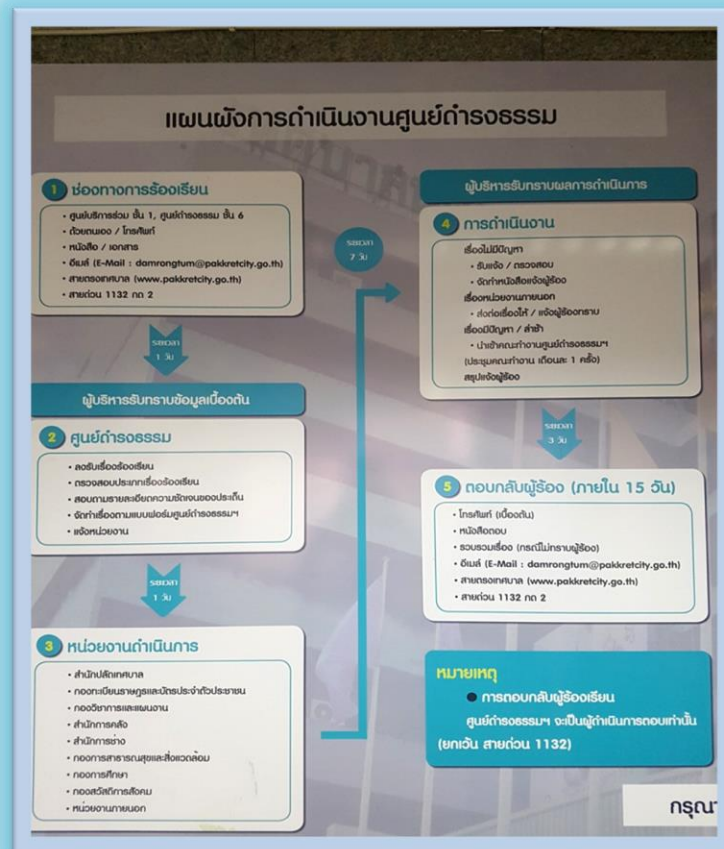
เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



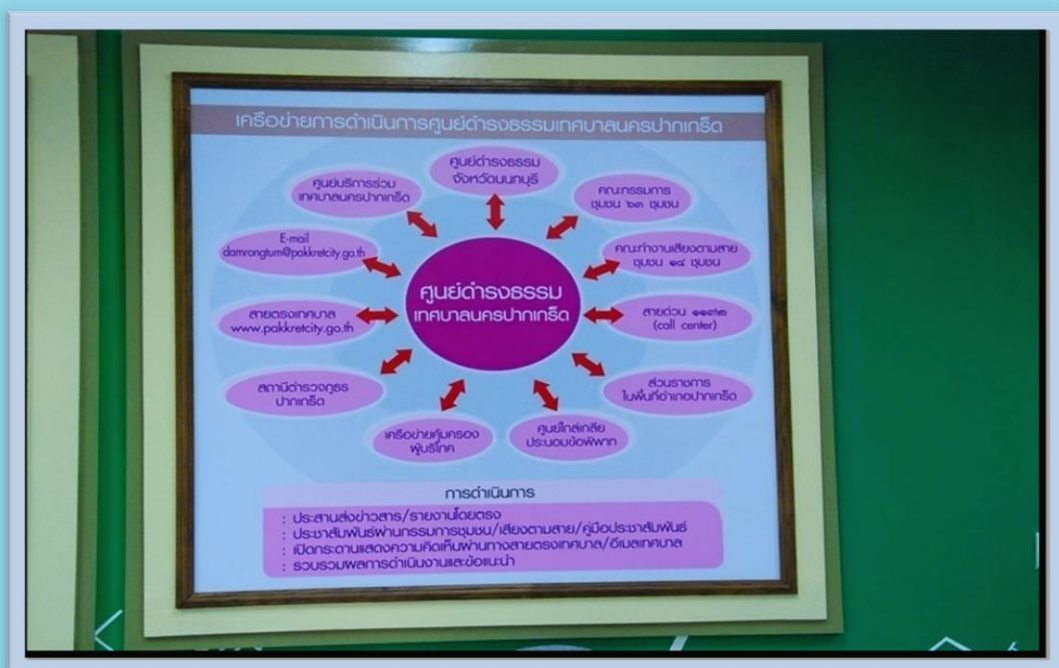
การดำเนินการ

- : ประสานส่งข่าวสาร / รายงานโดยตรง
- : ประชาสัมพันธ์ผ่านทางการรวมชุมชน/เสียงตามสาย/คู่มือประชาสัมพันธ์
- : เปิดกระดานแสดงความคิดเห็นผ่านทางสายตรงเทศบาล/อีเมลเทศบาล
- : รวบรวมผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

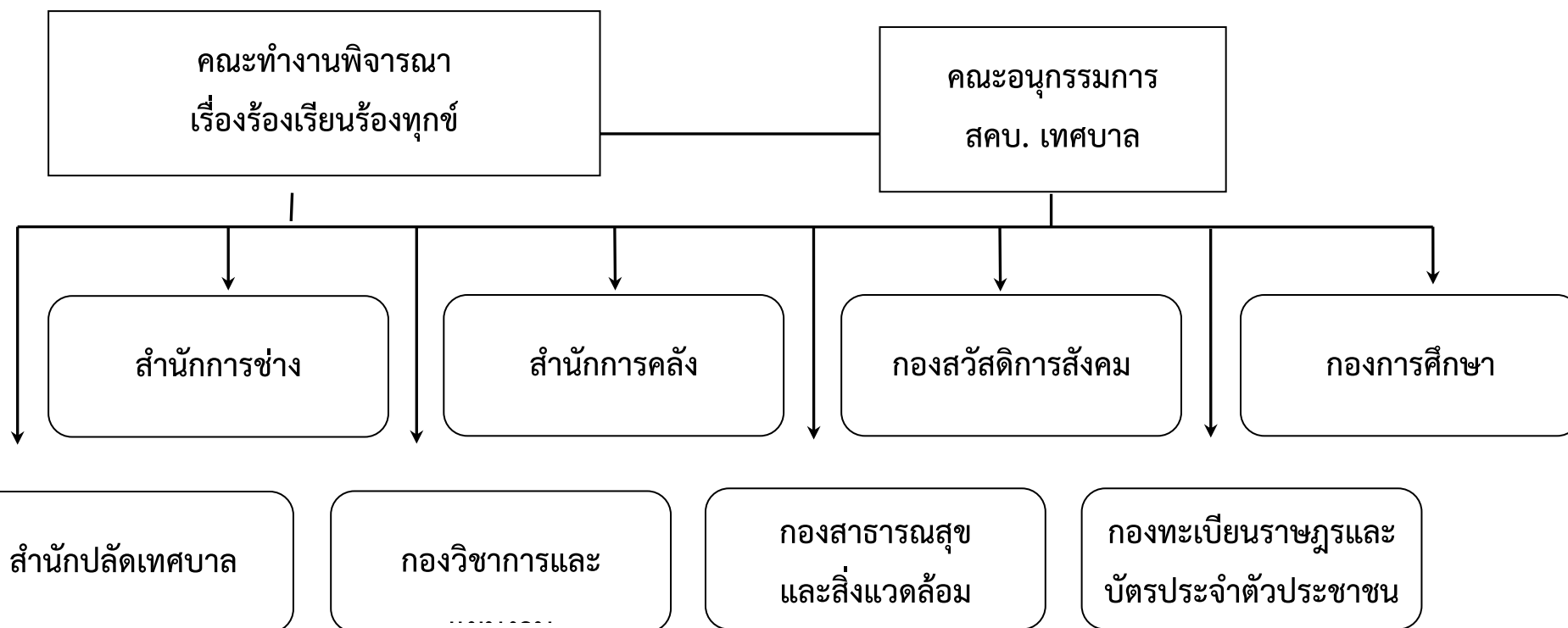
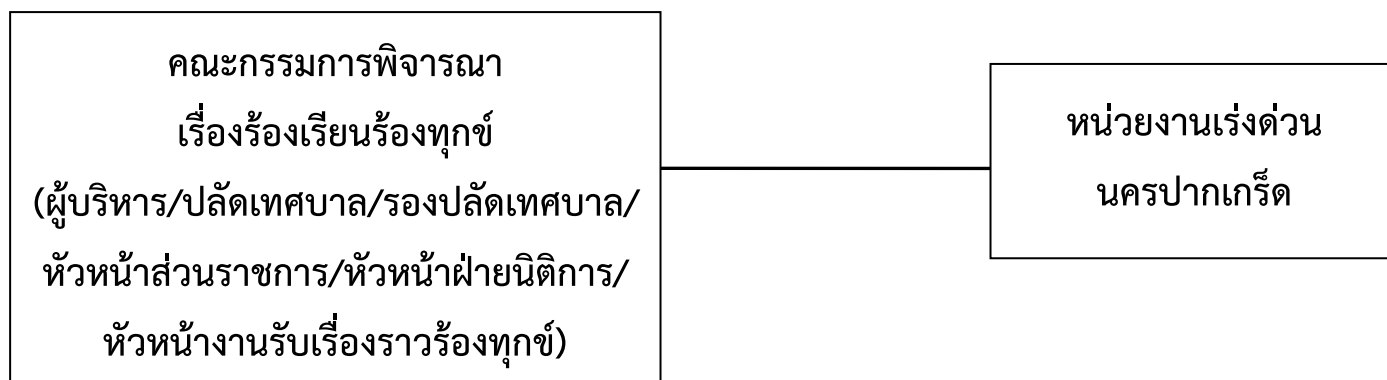
แผนผังประชาสัมพันธ์การดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



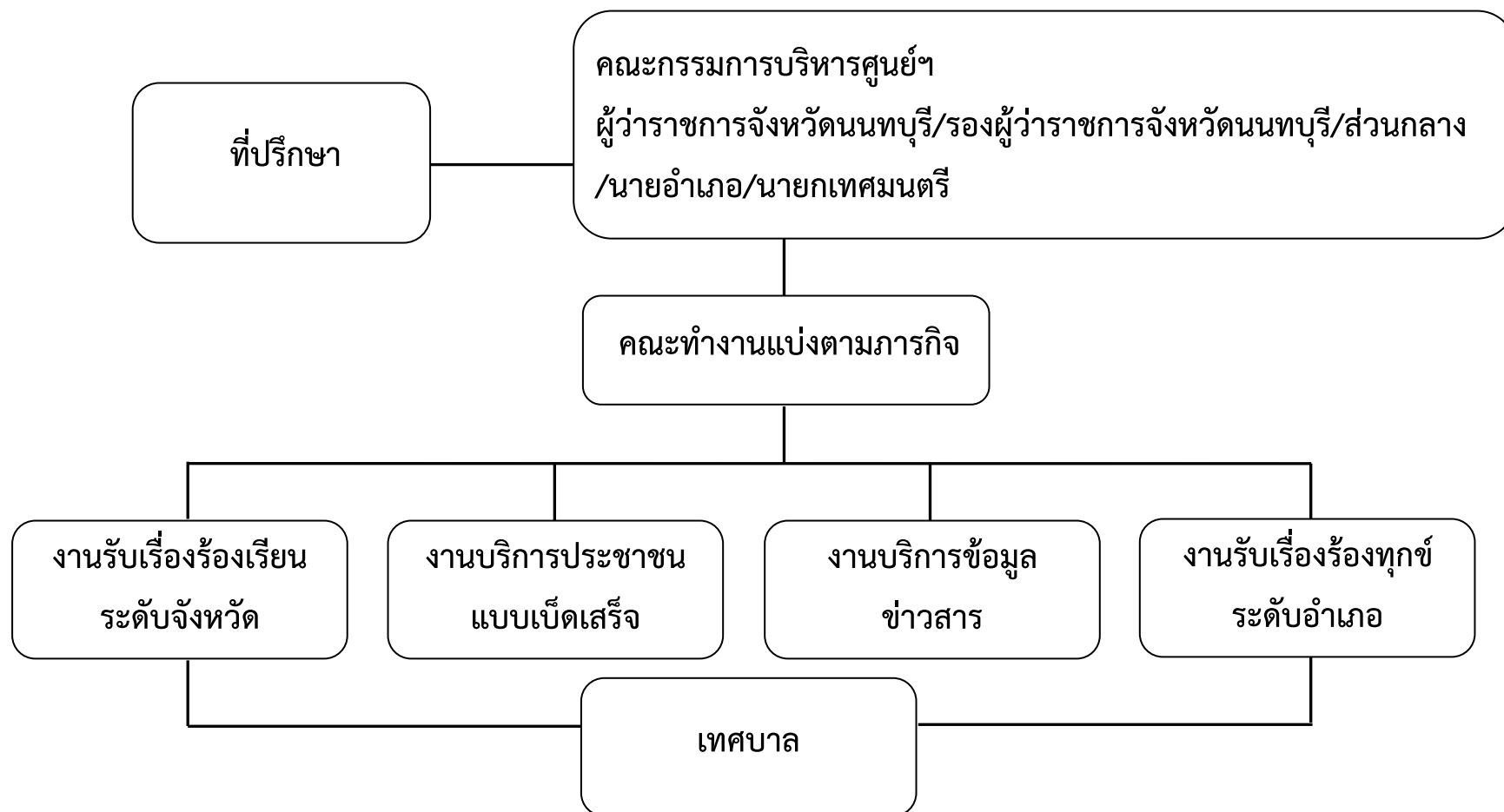
แผนผังประชาสัมพันธ์เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี



การกำหนดเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี

เรื่องทั่วไป

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องจะแจ้งให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒๑ วันทำการ
๒. แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๔ วันทำการ
๓. แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ
๔. เมื่อแจ้งเตือน ๒ ครั้งแล้ว ยังไม่รายงานตามกำหนด จังหวัดนนทบุรีจะตั้งคณะกรรมการลงไปตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ
๕. การรายงานผลไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้น ๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุนเพื่อให้เรื่องนั้น ๆ แล้วเสร็จ

เรื่องเร่งด่วน

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องเร่งด่วนจะกำหนดชั้นความเร็ว “ด่วนที่สุด”
๒. เมื่อได้รับแจ้งขอให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว รายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด
๓. หากไม่รายงานตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีการแจ้งเตือนเพียงครั้งเดียว หากยังไม่รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะตั้งคณะกรรมการลงไปตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ
๔. การรายงานผล ไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้น ๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน เพื่อให้เรื่องนั้น ๆ แล้วเสร็จ

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานของส่วนราชการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

รหัสผู้ร้อง

วันที่.....

เวลา.....

รายงานผลดำเนินการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง รายงานผลดำเนินการ รหัสผู้ร้อง

เรียน

ตรวจสอบแล้ว

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ผลดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

เห็นควร

.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ

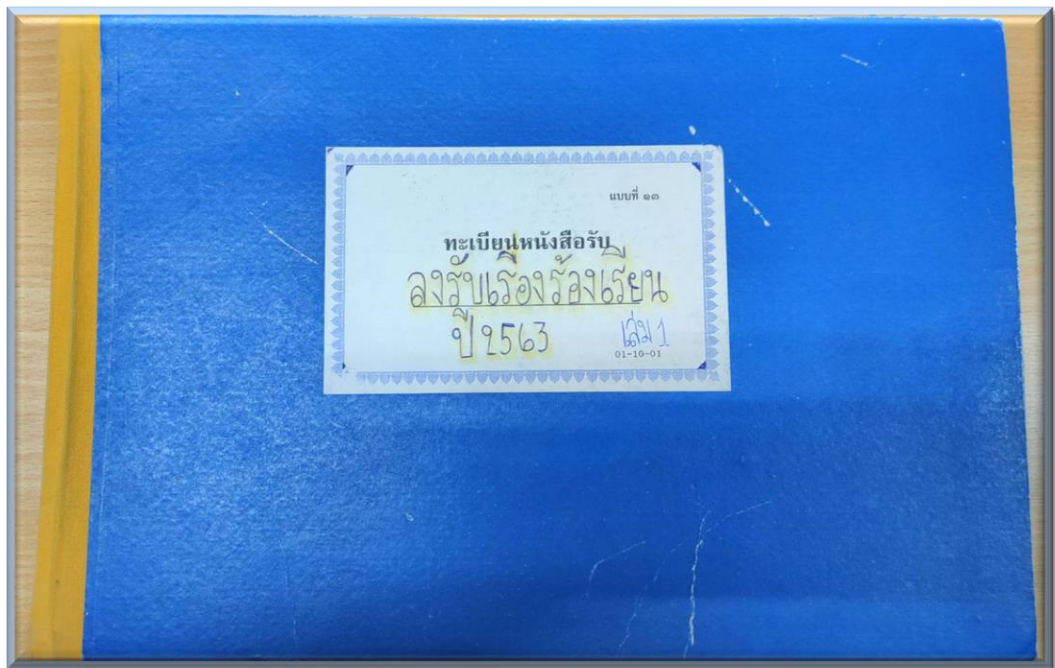
(.....)

ตำแหน่ง.....

ทะเบียนรับ - ส่ง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ทะเบียนรับ ⇨ ส่ง (ผู้ร้อง > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ส่วนราชการ)

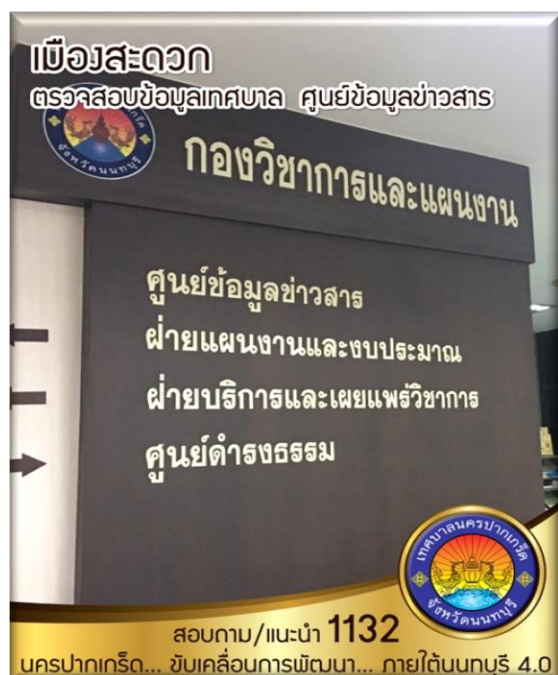


ทะเบียนรับ ⇨ ส่ง (ส่วนราชการ > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ผู้ร้อง)

ทะเบียนหนังสือรับ		แบบทะเบียนหนังสือรับ						วันที่	เดือน	พ.ศ.
เลขที่ ทะเบียนรับ	ที่	ลงวันที่ ม.ค. ๒๕๖๓	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ			
00001 วทพ	คำร้อง	27.0.63	ทพป.ระลา อัครีศิธร	วทพ	- กำนัน สมศักดิ์ 00001 ผู้ร้องนำมา สืบข้อเท็จจริงแล้วได้ขอและขอรับเรื่องต่อ ที่ขอรับเรื่องไว้ไม่ให้เข้ามายุ่งกับงานของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นการรุกล้ำอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด	สืบสวน				
00002 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.63	พจักษ์ศักดิ์ สืบสุขเจริญ	*	- ร้องเรียน ผู้ร้องนำมา ขัดขวางการปฏิบัติงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ขอรับทราบ ขัดขวางการปฏิบัติงานของเทศบาลนครปากเกร็ด	พิจารณา				
00003 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.63	จตุพร คำสระ	*	- ร้องเรียน (บันทึกกับนิติกรที่ 26/63 น.ร. น.ปากเกร็ด) ผู้ร้องนำมา ขัดขวางการปฏิบัติงานของเทศบาลนครปากเกร็ด การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด	พิจารณา				
00004 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.63	จตุพร คำสระ	*	- ร้องเรียน ผู้ร้องนำมา ขัดขวางการปฏิบัติงานของเทศบาลนครปากเกร็ด การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด	พิจารณา				
00004 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.63	จตุพร คำสระ	*	- ร้องเรียน ผู้ร้องนำมา ขัดขวางการปฏิบัติงานของเทศบาลนครปากเกร็ด การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด	พิจารณา				

การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อช่วยต่อการติดต่อและการยื่นคำร้องกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด และหาวิธีอุปสรรคต่าง ๆ



สรุปปัญหาอุปสรรคตามมติที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณา

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๓

ลำดับ	เรื่อง	มติที่ประชุม	ครั้งที่/วันที่ประชุม
๑	๑.เรื่องร้องเรียนรหัส ๐๐๗๓๗ กรณีผู้อยู่อาศัยบ้านข้างเคียงส่งเสียงดัง รบกวน ภายในหมู่บ้านปากเกร็ดวิลเลจ ผู้ร้องแจ้งว่าบ้านเลขที่ ๔๓/๙๐๔ มีบุคคลซึ่งน่าจะมีการทางประสาธ อาศัยอยู่เพียงคนเดียว ตะโกน ส่งเสียงดังรบกวนและทุบผนังบ้านในเวลา กลางคืน กองสาธารณสุขฯ ได้เข้าไปตรวจสอบแล้ว ช่วงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ ผู้หญิงดังกล่าวได้ ย้ายออกจากบ้านไปเรียบร้อยแล้ว ๒.ปัจจุบันได้มีการร้องเรียนเรื่องผู้ป่วยจิตเวชก่อให้เกิดเหตุรำคาญและอื่นๆ เข้ามายังศูนย์ฯเป็นจำนวนมาก ศูนย์ฯจึงขอมติที่ประชุมในกรณีนี้ว่า ควรดำเนินการเช่นไร เพราะเมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่อง ไปให้หน่วยงานตรวจสอบดำเนินการ หน่วยงานจะแจ้งว่าไม่มีอำนาจ ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ๓.กรอบระยะเวลาการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี ขอชักซ้อมกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ เมื่อส่วนราชการ,รัฐวิสาหกิจ,อำเภอหรือหน่วยงาน ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีแล้วขอให้ ดำเนินการดังนี้ ๓.๑ เรื่องที่เกี่ยวกับการถวายฎีกาให้เร่งรัดดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓.๒.เรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถตอบข้อข้องใจสงสัยหรือ ตรวจสอบได้ง่ายให้เร่งรัดดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓.๓ เรื่องที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี ร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เร่งรัด ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันหากมีมูลทางวินัย ให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใน กรอบระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดให้ดำเนินการขอ อนุมัติ ขยายระยะเวลา ตามระเบียบและรายงานศูนย์	-ให้กองสาธารณสุขฯเข้าไปตรวจสอบอีกครั้งและ รายงานให้ศูนย์ฯทราบ -ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวนั้น ประสานหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อดำเนินการจนแล้วเสร็จ - รับทราบและถือปฏิบัติ	๑/๒๕๖๓ ๑๗ มี.ค.๖๓

	ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี ทราบ ทุกระยะเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบขั้นตอน ในการดำเนินการ อันจะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนไปในช่องทางอื่นอีก ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวต้องไม่ล่าช้าเกินสมควร ๔ กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่แจ้งขอเลื่อนหรือผลัดส่ง จะดำเนินการแจ้งเตือนให้รายงานโดยมีกรอบระยะเวลาดังนี้ ๔.๑ เดือนครั้งที่ ๑ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๔.๒ เดือนครั้งที่ ๒ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ๔.๓ เดือนครั้งสุดท้าย ให้รับรายงานโดยทันที และให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบถึงเหตุแห่งความล่าช้าหากพบว่าเข้าข่ายเป็นการกระทำผิดทางวินัยให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีทราบต่อไป	- รับทราบและถือปฏิบัติ	
--	--	-------------------------------	--

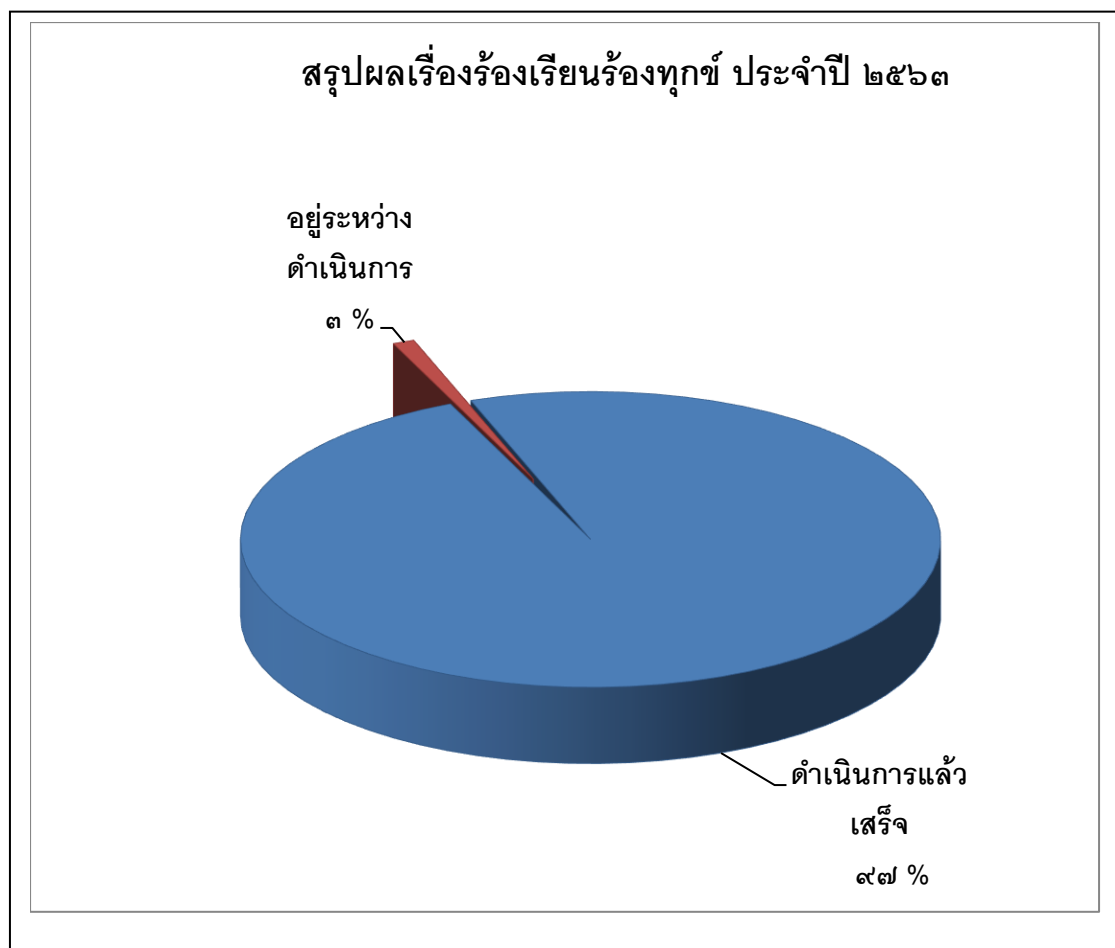
การติดตามและการประเมินผล

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด มีการประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดมีประเด็นที่ยุกยากหรือเกี่ยวพันระหว่างหลายหน่วยงาน จะมีการนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไข้ปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ,เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเองถึงเหตุขัดข้องปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ
- สรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกสิ้นปี



เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดประจำปี ๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	๙๕๙	เรื่อง			
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๙๓๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙๗ %	ของเรื่องทั้งหมด	
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓ %	ของเรื่องทั้งหมด	

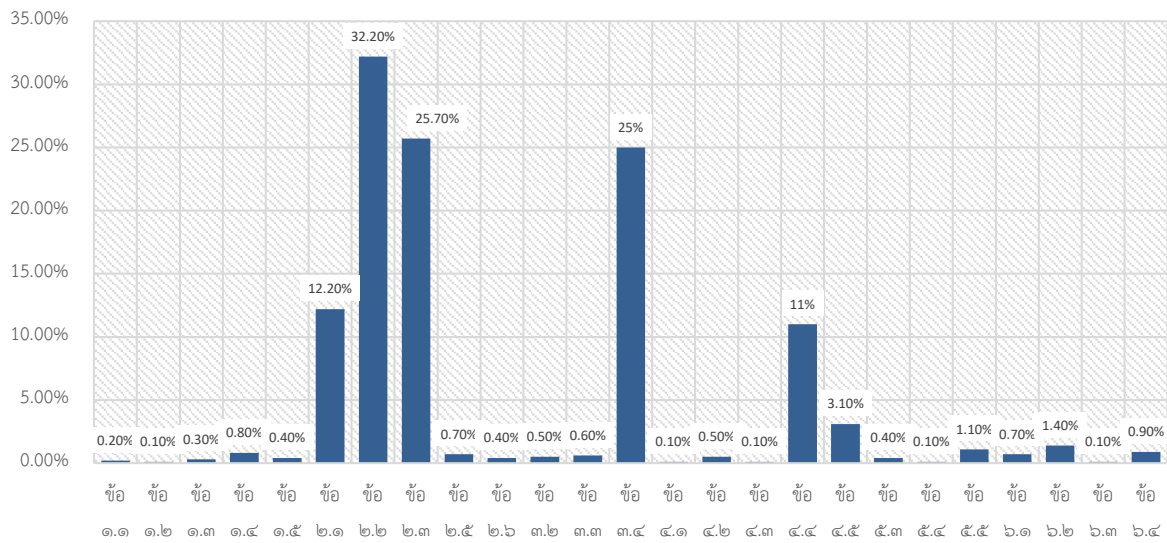


ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สรุปเรื่องราวเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องราวเรียนประจำปี ๒๕๖๓

รหัส	ประเภทเรื่องราวเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑.๑	ยาเสพติด	๒
๑.๒	ผู้มีอิทธิพล	๑
๑.๓	จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ	๓๔
๑.๔	การพนัน/บ่อน/หวย	๘
๑.๕	ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ	๔
๑.๖	ปัญหาด้านแรงงาน	-
๒.๑	บริการพื้นฐาน	๑๑๗
๒.๒	เหตุรำคาญ	๓๐๙
๒.๓	มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม	๒๔๗
๒.๔	ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย	-
๒.๕	สาธารณสุข	๗
๒.๖	คุ้มครองผู้บริโภค	-
๓.๑	ทุจริต	-
๓.๒	การบริการ	๕
๓.๓	ไม่เป็นธรรม	๖
๓.๔	พฤติกรรม	๒๔
๔.๑	พิพาทที่ดินเอกชนกับรัฐ	๑
๔.๒	พิพาทที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก	๕
๔.๓	การออกเอกสารสิทธิ	๑
๔.๔	การปิดกั้นเส้นทาง	๑๑๐
๔.๕	การบุกรุกที่สาธารณะ	๓๐
๕.๑	ทุนประกอบอาชีพ	-
๕.๒	ทุนการศึกษา	-
๕.๓	สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา ฯลฯ	๔
๕.๔	ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย	๑
๕.๕	ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ	๑๑
๖.๑	ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา	๗
๖.๒	แสดงความคิดเห็น	๑๑
๖.๓	พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี	๑
๖.๔	อื่น ๆ	๑๓
รวม		๙๕๙

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓



สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓

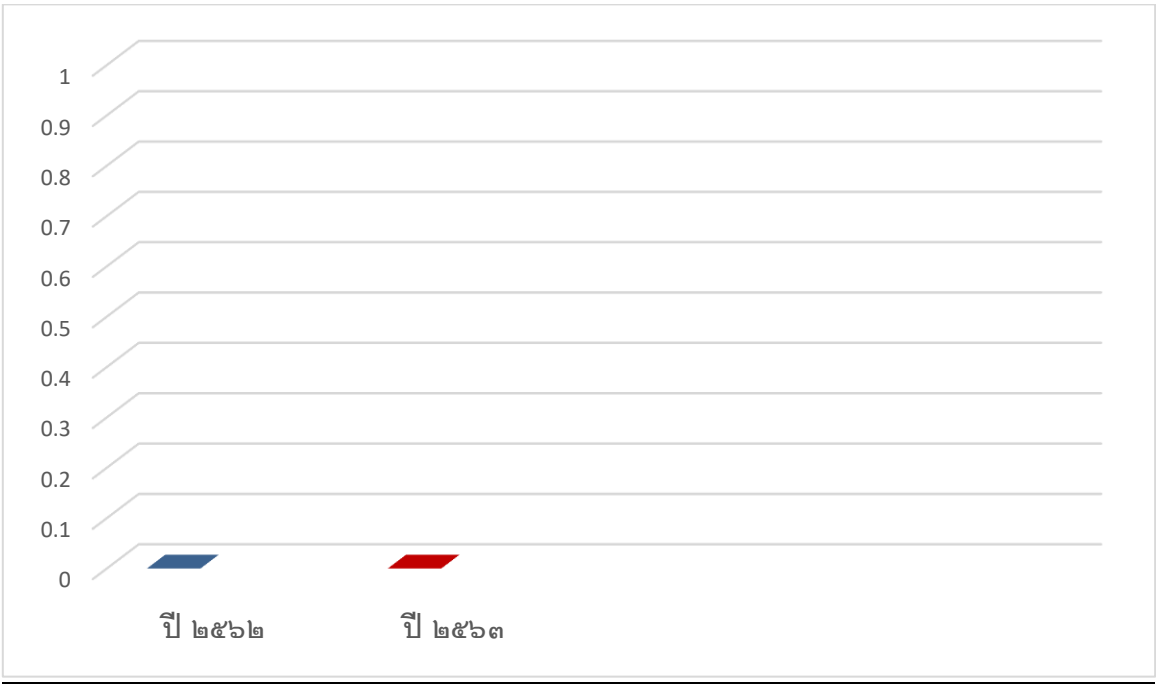
- ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ เหตุรำคาญ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด
- ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รองลงมา ได้แก่ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต)
ประจำปี ๒๕๖๓

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๙๕๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต) พ.ศ.๒๕๖๒ ๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต) พ.ศ.๒๕๖๓ ๐ เรื่อง



คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะดำเนินการโดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้



คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด

ที่ ๓๔๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

และ ศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด

ด้วย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ นั้น

เทศบาลนครปากเกร็ด ได้เล็งเห็นถึงการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความ เป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นลดข้อขัดแย้งภายในสังคม จึงได้ ปรับกระบวนงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ด้วยการจัดให้มีศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด และ ยกเลิกคำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๑๖๙๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล นครปากเกร็ด และ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและ คณะทำงาน ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑) นายวิชัย บรรดาศักดิ์	นายกเทศมนตรี	ประธานคณะกรรมการ
๒) นายบุญเสริม ปันกาญจนาวี	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๓) นายสมศักดิ์ พุ่มพวง	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๔) นายสมศักดิ์ สามอ	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๕) นายสุทร บุญศิริโชโต	ปลัดเทศบาล	กรรมการ
๖) นางปริยดา เขาวอรัญ	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๗) นางสุภารัตน์ อรุณบรรเจิดกุล	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๘) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		กรรมการ
๙) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		กรรมการ
๑๐) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		กรรมการ
๑๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		กรรมการ

๑๒) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		กรรมการ
๑๓) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		กรรมการ
๑๔) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		กรรมการ
๑๕) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		กรรมการ
๑๖) นางสาวพนารีย์ กิมฮู้	รองปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ
๑๗) นายอิทธิชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๓. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๒.๑ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

๑) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		หัวหน้าคณะทำงาน
๒) นางสาวกาญจนา สามวัง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
๓) นายเศกสรร โสมรักษ์	นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ	คณะทำงาน
๔) นางสาวสุดารัตน์ ทองนาวิ	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๕) นายมนัส เป็ดชั้น	นักจัดการงานเทศกิจปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖) นายปฐวี กล้ากลึง	นักจัดการงานเทศกิจปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๗) นางสาวนิษฐิมา ทองธัญประจวบ	ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์	เลขานุการ

(๒) สำนักการช่าง

๘) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		หัวหน้าคณะทำงาน
๙) นายพลกฤต สุทธิจันทน์	ผู้อำนวยการส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง	คณะทำงาน
๑๐) นายภากร วีระประจักษ์	หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง	คณะทำงาน
๑๑) นายโสภณ อบสุวรรณ	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๒) นายสมพงษ์ จันทาค	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๓) นายวิรัตน์ เส็งเล็ก	นายช่างโยธาอาวุโส	คณะทำงาน

๑๔) นายวัชรภรณ์ สมศักดิ์	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๕) นายมนตรี มหาวรรณ	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๖) นายอาคม สายด้วง	วิศวกรโยธาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๗) นายอนุกุล วิรัชชั	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นางสาวณัฏฐวี นาคศิริ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๑๙) จำเริญญ์จาร์วี ขาวขำ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒๐) ว่าที่ร้อยตรีหญิงอัมภาพร ถังยิม	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒๑) นางสาวธนพร กองสัมฤทธิ์	นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒๒) นางสาววรรณ ขจรพงษ์	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๒๓) นางสาวนฤมล สงนอก	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	คณะทำงาน
๒๔) นางดารณี ธรรมรงค์	ผู้ช่วยช่างปูน	เลขานุการ

(๓) สำนักการคลัง

๒๕) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		หัวหน้าคณะทำงาน
๒๖) นางดลพร จินตามณี	ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้	คณะทำงาน
๒๗) นางสาวสุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์	ผู้อำนวยการส่วนบริหารการคลัง	คณะทำงาน
๒๘) นางสาวจารุวรรณ ภิษฐ์รักษ์วงศ์	หัวหน้าฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	คณะทำงาน
๒๙) นางสาวสุชาดา มาลัย	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ	คณะทำงาน
๓๐) นายชาญชัย รอบคอบ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๓๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		หัวหน้าคณะทำงาน
๓๒) นางสาวปิณดา จินาตุน	หัวหน้างานสุขาภิบาลสถานประกอบการ	คณะทำงาน
๓๓) นายพีรชา ญัตติพิพร	นายสัตวแพทย์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๓๔) นางสาวศิรินทรา รุ่งกำจัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓๕) นายกัมปนาท สุรวัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓๖) นางสาววิภาดา สุขสงวน	นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๕) กองสวัสดิการสังคม

๓๗) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		หัวหน้าคณะทำงาน
๓๘) นางอารีย์ จันทร์สำเภา	หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์	คณะทำงาน
๓๙) นายเก่งกล้า จาดปลื้ม	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน	คณะทำงาน
๔๐) นางธัญยาภรณ์ เอี่ยมโสต	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
๔๑) นางอัยราวีรวัฒน หาญสีหะคชา	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๒) นางสาวพรดา คงแสงชัย	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๓) นางสาวสุรินทร์ ชาญสมร	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๔) นายสระหวาง จันทะสาน	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๔๕) นางสาวสุรัตน์ ชูเชิด	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๖) กองการศึกษา

๔๖) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		หัวหน้าคณะทำงาน
๔๗) นายธนูศักดิ์ อุดร	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
๔๘) นางสาววรรณภา จ่วนหอม	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	คณะทำงาน
๔๙) นางเกสร จันทร์โอชา	หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา	คณะทำงาน
๕๐) นายศิริวัฒน์ ชันโมลี	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๗) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๕๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		หัวหน้าคณะทำงาน
๕๒) นายสุรศักดิ์ หมั่นหลิน	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๕๓) นางมะลิวัลย์ ปานเฉ	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๘) กองวิชาการและแผนงาน

๕๔) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		หัวหน้าคณะทำงาน
๕๕) นายพจนันท์ สุริยเกตุ	นักบริหารงานทั่วไประดับต้น	คณะทำงาน
๕๖) นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ	นักบริหารงานทั่วไประดับต้น	คณะทำงาน
๕๗) นางสาวรุ่งนภา กิมจ่วนสง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานชำนาญการ	คณะทำงาน
๕๘) นางสาวลาสิวรรณ หอมหวล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๕๙) นางสาวเนตรนภิศ ศรีวิริยะไชย	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ

๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๖๐) นายอธิชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติกร	หัวหน้าคณะทำงาน
๖๑) นางกัญญพร เวชรังษี	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๖๒) นายพิชญ์ เครื่องกันต์	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๖๓) นายอานนท์ ศรีเดช	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖๔) นายสิรภพ จิงธนากรกุล	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๖๖) นายสาทิส อัมตระกุล	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๗) นางสาวทราย มีพันธุ์	ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๘) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๙) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑) นายสุทร บุญศิริชูโต	ปลัดเทศบาล	หัวหน้าคณะทำงาน
๒) นางปริญดา เชาวร์ธัญ	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๓) นางสุทาร์ตน์ อรุณบรรเจิดกุล	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๔) นางสาวพนาริ กิมฮู้	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๕) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		คณะทำงาน
๖) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		คณะทำงาน
๗) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		คณะทำงาน
๘) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		คณะทำงาน
๙) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		คณะทำงาน

๑๐) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		คณะทำงาน
๑๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		คณะทำงาน
๑๒) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		คณะทำงาน
๑๓) นางกัญญพร เวชรังษี	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๔) นายพิชญ์ เครื่องกันท์	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๑๖) นายอานนท์ ศรีเดช	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๗) นายสิรภพ จิงธนากรกุล	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๙) นายอิษชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติกร	เลขานุการคณะทำงาน
๒๐) นายสาทิส อิมตระกูล	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๑) นางสาวทราย มีพันธุ์	ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติ และภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ลำดับ	รหัสผู้ร้อง	ช่องทาง	กรณีร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่แล้วเสร็จ
๑	๐๐๑๕๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	พฤติกรรม ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ดูแลบริเวณที่จอดรถ ได้สะพานพระราม ๔ พระราม ๔ ปากเกร็ดพูดจาไม่ดี เป็นผู้ขายใส่ชุดสีน้ำเงิน	๖ ก.พ.๖๓	๒๕ ก.พ.๖๓
๒	๐๐๑๘๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า มีการก่อสร้างเขื่อนบริเวณหนองตาเก็น ช.ประเสริฐอิสลาม ทางเทศบาลได้ทำการทุบสะพาน ทางเดินออก แล้วนำแผ่นปูนมาวางแทนชั่วคราว ทำให้ รถยนต์เข้าออกลำบากและเกรงว่าอาจเกิดอันตรายได้	๑๙ ก.พ.๖๓	๖ มี.ค.๖๓
๓	๐๐๒๑๐	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้าง สนง. ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ บริเวณพื้นที่กรมชลประทาน	๒๔ ก.พ.๖๓	๒๕ ก.พ.๖๓
๔	๐๐๓๑๕	คำร้องทั่วไป	กรณีพบการระบาดของเชื้อไวรัส โควิด ๑๙ และมีการงด การตีไก่ บริเวณ ม.ภฤติญา ต.บางพูด พบว่ายังมีการนัดตีไก่ ชนในวัน ๒๑ - ๒๒ มีนาคม	๒๓ มี.ค.๖๓	๒๕ มี.ค.๖๓
๕	๐๐๓๒๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องขอความช่วยเหลือ ยิงยาสลบสุนัขจรจัด เพื่อจับทำ หมัน จำนวน ๕ ตัว เพื่อลดจำนวนลูกหมาเกิดใหม่บริเวณ ร.ร.วัดสลักเหนือ	๒๕ มี.ค.๖๓	๑๓ เม.ย.๖๓
๖	๐๐๔๕๒	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างที่ชำรุดภายในซอย บุปผชาติ บริเวณบ้านเลขที่ ๓๘/๑๔๓ ม.๙ ต.บางพูด	๑ พ.ค.๖๓	๒๑ พ.ค.๖๓
๗	๐๐๔๕๘	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า ป้ายโฆษณาหมู่บ้านลุมพินีขนาดใหญ่ บดบังทัศนวิสัย ทำให้เวลาขับรถออกจากซอยมองไม่เห็น ภายในช.สุภาพรรณสรรค์ ๓ ซ.๑๕	๕ พ.ค.๖๓	๒๒ พ.ค.๖๓
๘	๐๐๔๕๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องต้องการทราบขั้นตอนและวิธีการกับผู้ละเมิดกฎจราจร เช่น มอเตอร์ไซด์ขับบนทางเท้า เทศบาลมีมาตรการแบ่งค่า ปรับรางวัลนำจับผู้ให้เบาะแสหรือไม่	๕ พ.ค.๖๓	๒๕ พ.ค.๖๓
๙	๐๐๔๗๐	Call Center	เสียงดังทั้งวันทั้งคืนที่อาคารพาณิชย์หน้าตึกและเคยติดต่อ แจ้งประสานงานอาคารพาณิชย์ด้วยตัวเองแล้ว ทราบว่าลูกปิ่นแตกทำให้ส่งเสียงดังแต่ไม่มีการแก้ไขใด ๆ ทำ ให้ผู้พักอาศัยภายในรอยัล อพาร์ตเมนต์ย้ายออกต้องการให้ เทศบาลเข้าไปตรวจสอบให้	๘ พ.ค.๖๓	๒๘ พ.ค.๖๓

๑๐	๐๐๔๗๑	Call Center	ประชาชน ติดต่อเข้ามาแจ้งว่า มีรถบรรทุกได้ขับเกี่ยวสาย สื่อสารหล่นระโยงระยางต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยดูแล อยู่ที่ซอย ๔๘ สุขาประชาสรรค์ ๒ กรณี เจ้าหน้าที่ที่ต้องการ	๘ พ.ค.๖๓	๒๘ พ.ค.๖๓
๑๑	๐๐๔๙๕	Call Center	ประชาชนแจ้งเข้ามาว่า บริเวณเขตก่อสร้างริมเขื่อน ท่าเรือ ลพชัย มีการนั่งกินเหล้าตกปลา บางครั้งก็มุดเข้าไปใต้ถุน บ้านเพื่อใช้ฉมวกแทงปลา เนื่องจากเป็นเขตก่อสร้างที่ยัง ดำเนินการไม่เสร็จ มีเหล็กแหลมในบริเวณนั้นเกรงว่าหาก พลาดทำหรือตกลงไปอาจทำให้เกิดอันตรายได้ เคยแจ้ง ผู้รับเหมาที่ก่อสร้างบริเวณนั้น และเคยมีการกัน แต่ก็โดน ทำลายหมด ต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าไปตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน	๑๘ พ.ค.๖๓	๔ มิ.ย.๖๓
๑๒	๐๐๕๐๐	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า บ้านเลขที่ ๑๒๕/๒๓๔ ม.สายลม ให้อาหาร นกพิราบบริเวณหน้าบ้าน เกรงว่าอาจเกิดเชื้อโรค	๒๑ พ.ค.๖๓	๙ มิ.ย.๖๓
๑๓	๐๐๕๐๑	E-mail	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากการจอดรถกีดขวาง ทางเข้า-ออก ภายในซอย ๑๑/๓ ม.เปี่ยมสุข วัดกู่	๒๑ พ.ค.๖๓	๒๕ พ.ค.๖๓
๑๔	๐๐๕๑๙	ระบบสายตรง เทศบาล	ไฟแสงสว่างที่ติดตามเสาไฟฟ้า ช. ข.บประมาณ ๙ (๓ เสา สุดท้ายของซอย) และ ช.ประมาณ ๑๓ (เสาสุดท้ายของ ซอย) ติดๆ ดับๆ ตั้งแต่เริ่มติดตั้ง ขอให้เทศบาลเข้ามา ตรวจสอบแก้ไข	๒๖ พ.ค.๖๓	๑๒ มิ.ย.๖๓
๑๕	๐๐๕๒๒	Call Center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งว่าวันที่ ๒๕ พ.ค.๖๓ ได้เข้าไปใช้ บริการที่เทศบาลเบื้องต้นไปติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ชื่อ คุณนเรศ วิริยะนตรศิลป์ ไม่สนใจให้บริการ หันไปคุยกับเพื่อนร่วมงานจนเพื่อนร่วมงานบอกว่ามีผู้มาใช้ บริการถึงหันมาแล้วขอเอกสารซึ่งทางผู้ให้บริการไม่ ต้องการให้ดู เนื่องจากไม่ต้องการให้เอกสารสัมผัสกับ พื้นผิวโต๊ะ ซึ่งก่อนหน้านี้ประชาชนจะเข้าไปใช้บริการได้โทร สอบถามกับทางเทศบาลเรียบร้อยแล้วต้องใช้เอกสาร อะไรบ้างที่ต้องเตรียมไป หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่กีดบัตรคิว ประชาชนก็เดินจากไปเพื่อจะไปทำธุรกรรมต่อ เจ้าหน้าที่ ท่านนั้นได้พูดให้หลังว่าขอเอกสารก็ไม่ให้ดู ทำให้ ประชาชนต้องเดินกลับไปสอบถามแล้วทางเจ้าหน้าที่ก็ได้ โต้เถียงและพูดจาไม่ดีไม่เต็มใจให้บริการกับทางประชาชน ซึ่งประชาชนมีความไม่พอใจในการให้บริการของทาง เจ้าหน้าที่ท่านนี้	๒๖ พ.ค.๖๓	๙ มิ.ย.๖๓

๑๖	๐๐๕๒๓	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคารของบ้านเลขที่ ๓๙/๕๒๓ ต.บางตลาด ทำให้บ้านผู้ร้องเกิดความเสียหาย ขอให้ตรวจสอบว่าการก่อสร้างอาคารถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่	๑๗ มิ.ย.๖๓	๒๕ มิ.ย.๖๓
๑๗	๐๐๕๔๑	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ เทศบาล ฝ่ายภาษีโรงเรือนและแผนกอื่นในสำนักงานคลัง ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ตั้งแต่เวลาแปดโมงถึงเก้าโมงเช้า เพื่อสอบถามเรื่องเอกสาร	๔ มิ.ย.๖๓	๒๔ มิ.ย.๖๓
๑๘	๐๐๕๔๘	Call Center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งว่า ได้จองคิวทำบัตรประชาชนผ่านทางหน้าเว็บได้ลงคิวไว้วันที่ ๓ มิ.ย.๖๓ แล้วได้ไปติดต่อที่สำนักงานเทศบาล ในวันที่ ๓ มิ.ย.๖๓ เวลา ๑๓.๐๐น. เป็นวันหยุดราชการซึ่งตอนที่ลงทะเบียนในระบบไม่ได้แจ้งว่าเป็นวันหยุด รบกวนเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข	๓ มิ.ย.๖๓	๑๗ มิ.ย.๖๓
๑๙	๐๐๕๕๕	ระบบสายตรงเทศบาล	รถขยะเทศบาลจะเข้ามาเก็บขยะแค่สัปดาห์ละ ๒ วันคือวันอังคารกับเสาร์ แต่เดี๋ยวนี้เข้ามาแค่สัปดาห์ละ ๑ วันบ่อยมาก ค่าขยะก็เก็บแค่ครั้งเดียวพอครับ	๗ มิ.ย.๖๓	๒๔ มิ.ย.๖๓
๒๐	๐๐๕๖๐	E-mail	ผู้ร้องได้รับจดหมายจากเทศบาล ที่ นบ.๕๒๒๐๓/ว๖๘๐๙ ลว.๒๙ พ.ค.๖๓ เรื่องแจ้งยืนยันข้อมูลรายการทรัพย์สิน เพื่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กำหนดให้ชี้แจงภายใน ๑๕ วัน จนถึงวันที่ ๘ มิ.ย.๖๓ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย เนื่องจากประชาชนชี้แจงว่าที่ดินได้ทำการขายขสดเปลี่ยนเจ้าของไป ๔ ปี แล้ว	๙ มิ.ย.๖๓	๒๙ มิ.ย.๖๓
๒๑	๐๐๕๖๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้องขอแสดงความคิดเห็นกรณีว่าการแจกถุงยังชีพ ควรแจกให้กับประชาชนทุกคน เนื่องจากการแจกถุงยังชีพบริเวณภายในหมู่บ้านประชาชนเวิศน์ ๒ ระยะ ๓ จะแจกสำหรับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน ทำให้ผู้ที่อยู่เขตพื้นที่อื่น ผู้เช่าบ้าน ไม่ได้รับสิทธิ ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน	๑๐ มิ.ย.๖๓	๒๖ มิ.ย.๖๓
๒๒	๐๐๕๖๖	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขความเดือดร้อนกรณี น.ศ.ทัศนัย ไช้มุกด์ อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๒/๒๕ ม.๗ ต.บางพูด ได้รับกลิ่นปฏิกูลจากบ้านเลขที่ ๒/๒๔	๑๑ มิ.ย.๖๓	๑๗ มิ.ย.๖๓
๒๓	๐๐๕๖๗	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องอาศัยบ้านเลขที่ ๔๙ ม.๒ ซ.วัดโพธิ์ทองบน ต.บ้านใหม่ ได้รับความเดือดร้อนจากบ้านข้างเคียง ปลูกต้นไม้รุกล้ำเข้ามาในบ้าน	๑๑ มิ.ย.๖๓	๑๑ มิ.ย.๖๓
๒๔	๐๐๕๗๕	E-mail	ผู้ร้องแจ้งว่า ถนนมีน้ำขังไม่สามารถไหลลงท่อ บริเวณพิกัดสี่แยกสวนสมเด็จ ฝั่งไปสะพานนนทบุรีหน้าร้านหนังสือ	๑๒ มิ.ย.๖๓	๑๖ มิ.ย.๖๓

๒๕	๐๐๕๘๘	Call Center	ประชาชนติดต่อเข้าร้องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ คุณอนัญญา เอกชนันปัน เนื่องจากได้เข้าไปติดต่อทำเรื่องแจ้งเกิดแล้ว เจ้าหน้าที่ทำเอกสารให้ผิด ประชาชนจึงแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ แต่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแสดงอาการไม่พอใจ พูดจาไม่ดีและโยนเอกสารให้ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นก็มีการเตือนให้มีสติในการทำงานหน่อย ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการชี้แจงหรือตักเตือนเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวบ้าง เนื่องจากเป็นกิริยาที่ไม่ควร	๑๕ มิ.ย.๖๓	๒๖ มิ.ย.๖๓
๒๖	๐๐๖๐๓	คำร้องทั่วไป	เจ้าหน้าที่ ผู้ร้องขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เนื่องจากผู้ร้องขอสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนการรับเงินเยียวยาของผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่ ญ ไม่ทราบชื่อ แจ้งให้ผู้ร้องถือสายรอนานมากจนได้วางสาย เมื่อติดต่อกลับอีกครั้งไม่สามารถติดต่อได้	๘ ก.ค.๖๓	๑๙ ก.ค.๖๓
๒๗	๐๐๖๒๒	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง (นายก่อธรรม รักษาสกุล) อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๔๙/๑๔๔๕ ม.๒ ต.บางตลาด ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	๓๐ มิ.ย.๖๓	๑๖ ก.ค.๖๓
๒๘	๐๐๖๒๓	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวชญญา โสฬลักษณ์ อยู่บ้านเลขที่ ๔๒/๓๕๘ ม.๓ ต.บางพูด ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของนายเดชา เจ้าหน้าที่เทศกิจ เนื่องจากได้มีบุคคลไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์ โทรมาหาผู้ร้อง จำนวน ๒ ครั้ง โดยอ้างว่าโทรผิด หลังจากนั้นได้มีไลน์แอดของบุคคลที่เคยมีปัญหากับผู้ร้อง ผู้ร้องเกิดความหวาดกลัว	๒๕ มิ.ย. ๖๓	๑๓ ก.ค. ๖๓
๒๙	๐๐๑๘๙	Call center	ประชาชนแจ้งว่า พบเห็นคนเร่ร่อนจำนวน ๒ คน ที่บริเวณสวนสาธารณะใต้สะพานหน้าเมเจอร์ปาร์คเกร็ด พบเห็นมาประมาณ ๒ วัน แจ้งว่านอนอยู่บริเวณนั้นเพราะมีของใช้อยู่ด้วย ประชาชนกลัวว่าจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่น เนื่องจากดูแล้วสติไม่สมประกอบ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้อย่างเร่งด่วน	๒๗ มิ.ย. ๖๓	๓ ก.ค. ๖๓
๓๐	๐๐๖๓๘	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวชัชชา ธีระเศรษฐ อยู่บ้านเลขที่ ๑๖/๑ ม.๒ ต.บางพูด ขอความช่วยเหลือให้นำตัวนางอรรธ พิรมพา เนื่องจากไม่สามารถเดินได้และไม่มีญาติ ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านเช่า เลขที่ ๗ ซ.มิตรภาพ ต.บางพูด	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒ ก.ค. ๖๓
๓๑	๐๐๖๔๙	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ต้องการให้อบรมเจ้าหน้าที่	๑ ก.ค. ๖๓	๒๒ ก.ค. ๖๓

๓๒	๐๐๗๑๕	ระบบสายตรงเทศบาล	เรื่อง วิธีการชำระภาษีไม่เหมาะสมกับภาวะ การณ์ปัจจุบัน อยากให้พิจารณาระบบโอนเงินผ่านบัญชีโดยเร่งด่วน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	๒๑ ก.ค. ๖๓	๒๙ ก.ค. ๖๓
๓๓	๐๐๗๑๘	Call center	ประชาชน ติดต่อเข้ามาขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการ สังคม ประชาชนไม่พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๒ ก.ค. ๖๓	๑๑ ส.ค. ๖๓
๓๔	๐๐๗๓๕	Call center	ผู้ร้องแจ้งว่า บริเวณซอยพระอินทร์ ๒ เข้าไปสู่ซอยจะมี บ้านหลังเล็กมีการเปิดบ่อนเล่นการพนัน ส่งเสียงดังรบกวน และจอดรถเกะกะ	๒๗ ก.ค. ๖๓	๑๓ ส.ค. ๖๓
๓๕	๐๐๗๓๗	Call center	ประชาชนแจ้งเรื่อง ทางเทศบาลเปิดเสียงตามสายรบกวน สร้างความรำคาญ รบกวนตรวจสอบ และชี้แจงให้ประชาชน ทราบด้วย	๒๘ ก.ค. ๖๓	๑๑ ส.ค. ๖๓
๓๖	๐๐๗๓๘	Call center	ประชาชนแจ้งว่าบริเวณท่าเรือรบชัย บ้านเลขที่ ๒๓๑-๒๓๒ หมู่ ๒ หลังเชื่อมผู้รับเหมาได้มีการนำดินและทรายมาถม เป็นจำนวนมาก ทำให้น้ำไหลมาอุดตันที่ได้ถมบ้านของ ประชาชน ทำให้น้ำที่ขังอยู่กัดเซาะเสาบ้านลอย และชนเสา บ้านของประชาชนหัก และประชาชนแจ้งว่าเพ็งจะทำการ แก้ไขบ้านไปไม่นาน แจ้งกับทางผู้รับเหมาที่ไม่แสดงความ รับผิดชอบใด ๆ จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้อย่าง เร่งด่วน	๒๙ ก.ค. ๖๓	๑๗ ส.ค. ๖๓
๓๗	๐๐๗๖๐	Call center	ประชาชนแจ้งหมู่บ้านเสริมสุขนคร ร้องเรียนเสียงตามสาย เสียงดังรบกวน เพราะมีประชาชนในหมู่บ้าน ออกงานกะดึก ต้องพักผ่อน ต้องการให้มีการเปิดเสียงตามสาย เป็นช่วง เวลา เช่น ช่วงเย็นที่ประชาชนอยู่กันครบ ปัจจุบันเปิดไม่เป็น ช่วงเวลา รบกวนเจ้าหน้าที่ประสานงานให้ด้วย	๓ ส.ค. ๖๓	๑๗ ส.ค. ๖๓
๓๘	๐๐๘๒๗	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งพื้นที่หลังศรีสมาน ซอย จุฬา ๑/๑ ทางเทศบาลทำถนนยังมีเหล็กไหลออกมาอยู่ไม่แน่ใจว่า เสร็จหรือยัง แล้วปิดกั้นทางไว้ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ด้วย	๒๐ ส.ค. ๖๓	๘ ก.ย. ๖๓
๓๙	๐๐๘๓๖	Call center	ประชาชนร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่เก็บค่าจอดรถได้สะพาน พระราม ๔ ทั้งที่ที่จอดรถเต็มหมดแล้ว ก็ยังเก็บค่าจอดรถ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	๒๒ ส.ค. ๖๓	๑๐ ก.ย. ๖๓
๔๐	๐๐๘๓๙	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่เข้าไปเก็บ ค่าบริการ บ้านเลขที่ ๑๐๙/๓๑ เอกสารเขียนว่าค่าขยะมูล ฝอย ๑๒๕ บาท เดือน มกราคม-พฤษภาคม แจ้งให้ทราบว่า เป็นค่าบริการเก็บขยะ ประชาชนแจ้งว่าทางหมู่บ้านต้องเป็น คนจัดการให้ลูกบ้านหรือไม่ ต้องการให้ทางเทศบาลตรวจสอบ	๒๘ ส.ค. ๖๓	๒๕ ก.ย. ๖๓

๔๑	๐๐๙๑๒	ระบบสายตรงเทศบาล	ผู้ร้องแจ้งว่า ขอใช้เส้นทางส่งนักเรียนโรงเรียนพระหฤทัยนนทบุรี ขอความอนุเคราะห์ในการขอใช้เส้นทางเพื่อส่งนักเรียนของคนในหมู่บ้าน เพราะสถานที่ดังกล่าวสามารถทะลุไปยังถนนซอยพระแม่ไกล่โรงเรียนพระหฤทัยนนทบุรี ซึ่งยากให้ทางเทศบาลช่วยพิจารณาและช่วยเหลือประชาชน	๑๔ ก.ย. ๖๓	๒๘ ก.ย. ๖๓
๔๒	๐๐๙๓๕	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาร้องเรียน สะพานพระราม ๔ ขาออกตรงจุดกลับรถ มีการก่อสร้างเวลานานต้องการทราบว่ามี การก่อสร้างอะไร ซึ่งใช้เวลานานมากแล้ว ทำให้พื้นผิวการจราจรชำรุด รถสัญจรไปมาเสียหาย	๒๒ ก.ย. ๖๓	๒๓ ก.ย. ๖๓
๔๓	๐๐๙๕๖	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า บ้านเลขที่ ๒๒๓/๑๙๔ ซ.๑ ม.สี่ชัยทอง ๓ ประกอบกิจการขายอาหารตามสั่งโดยใช้พื้นที่สาธารณะ รวมทั้งไม่ได้ติดต่อปล่อยคูควันและทิ้งขยะ	๓๐ ก.ย. ๖๓	๒๑ ต.ค. ๖๓
๔๔	๐๐๙๕๙	Call center	ประชาชนแจ้งว่าบริเวณหน้าวัดโพธิ์บ้านอ้อย มีการจัดงาน โดยมีการนำเต็นท์มาตั้งริมถนนกินถนนไป ๑ เลน ตั้ง โดยที่ไม่มีการทำสัญลักษณ์ หรือไฟติดไว้เพื่อให้เห็นได้ชัดเจน ทำให้เวลากลางคืนประชาชนมองไม่เห็นเต็นท์ดังกล่าวเกือบเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากจะขับรถชนเต็นท์ ประชาชนชนเกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่นที่ใช้ถนนบริเวณนั้น ต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบอย่างเร่งด่วน	๒๙ ก.ย. ๖๓	๑๕ ต.ค. ๖๓

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๓

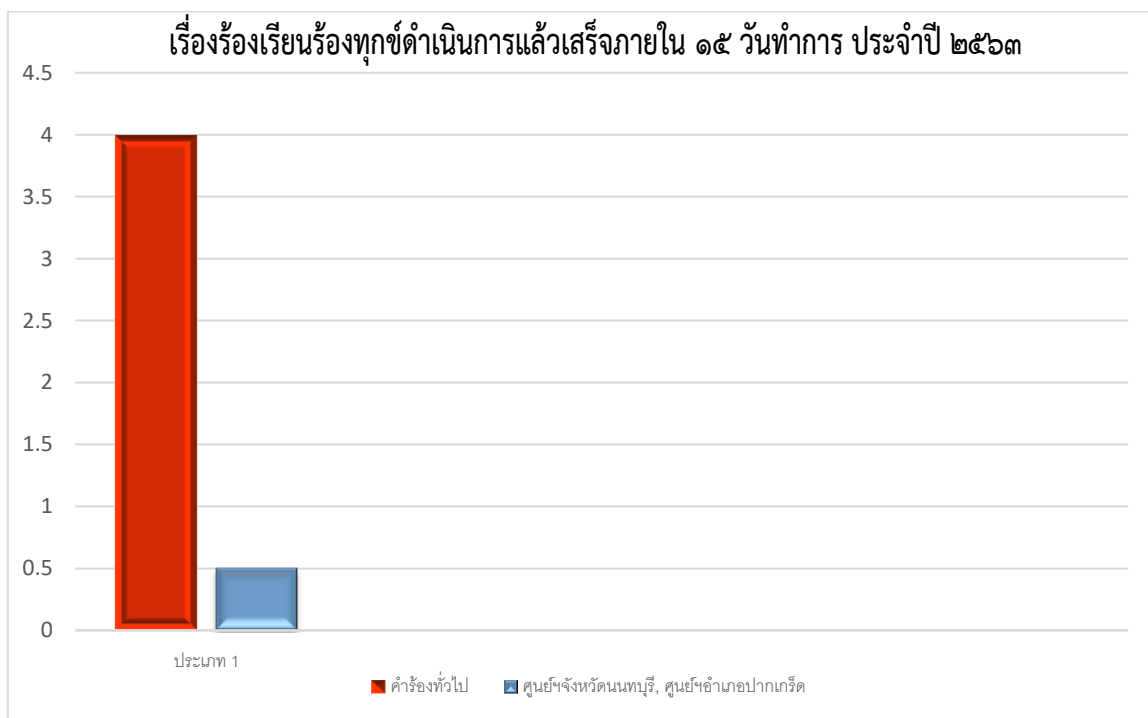
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)

ลำดับ	รหัสผู้ร้อง	ช่องทาง	กรณีร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่แล้วเสร็จ
๑	๐๐๑๕๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	พฤติกรรม ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ดูแลบริเวณที่จอดรถ ได้สะพานพระราม ๔ พระราม ๔ ปากเกร็ดพูดจาไม่ดี เป็นผู้ขายใส่ชุดสีน้ำเงิน	๖ ก.พ.๖๓	๒๕ ก.พ.๖๓
๒	๐๐๕๖๔	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้องขอแสดงความคิดเห็นกรณีว่าการแจกถุงยังชีพ ควร แจกให้กับประชาชนทุกคน เนื่องจากการแจกถุงยังชีพ บริเวณภายในหมู่บ้านประชาชนเวศน์ ๒ ระยะ ๓ จะแจก สำหรับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน ทำให้ผู้ที่อยู่เขตพื้นที่อื่น ผู้เช่า บ้าน ไม่ได้รับสิทธิ ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน	๑๐ มิ.ย.๖๓	๒๖ มิ.ย.๖๓
๓	๐๐๖๒๒	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง (นายก้องธรรม รักษาสกุล) อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๔๙/ ๑๔๔๕ ม.๒ ต.บางตลาด ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่าย ในชีวิตประจำวัน	๓๐ มิ.ย.๖๓	๑๖ ก.ค.๖๓
๔	๐๐๖๒๓	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวชญญา โสพลักษณ์ อยู่บ้านเลขที่ ๔๒/๓๕๘ ม.๓ ต.บางพูด ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของนายเดชา เจ้าหน้าที่เทศกิจ เนื่องจากได้มีบุคคลไม่ทราบหมายเลข โทรศัพท์ โทรมาหาผู้ร้อง จำนวน ๒ ครั้ง โดยอ้างว่าโทรผิด หลังจากนั้นได้มีไลน์แอดของบุคคลที่เคยมีปัญหากับผู้ร้อง ผู้ร้องเกิดความหวาดกลัว	๒๕ มิ.ย. ๖๓	๑๓ ก.ค. ๖๓
๕	๐๐๖๓๘	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวซัชชา ธีระเศรษฐ์ อยู่บ้านเลขที่ ๑๖/๑ ม.๒ ต.บางพูด ขอความช่วยเหลือให้นำตัวนางอรรธ พิรมพา เนื่องจากไม่สามารถเดินได้และไม่มีญาติ ปัจจุบันอาศัยอยู่ บ้านเช่า เลขที่ ๗ ซ.มิตรภาพ ต.บางพูด	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒ ก.ค. ๖๓

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด	๙๕๙	เรื่อง	
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน	๓๙	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔	ของเรื่องทั้งหมด
(คำร้องทั่วไป, web site, call center, e-mail)			
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน	๕	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕	ของเรื่องทั้งหมด
(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)			



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ โดยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลนครปากเกร็ด จากเดิมที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จะกระจายไปตามแต่ละหน่วยงานโดยไม่มีการติดตามผล ลักษณะการทำงานที่ต่างคนต่างงาน ไม่มีการเชื่อมต่อหรือประสานข้อมูลร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน คณะผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ดโดย นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรี จึงมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางเป็นหน่วยงานอำนวยการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการรับเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนโดยประชาชนสามารถแจ้งขอความช่วยเหลือได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น ณ ชั้น ๖ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดจนถึงปัจจุบันมีการปรับปรุงเพิ่มเติมคณะกรรมการและคณะทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑) คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ดเป็นประธานคณะกรรมการ
๒. รองนายกเทศมนตรีนครปากเกร็ดทุกท่านเป็นรองประธานคณะกรรมการ
๓. ปลัดเทศบาลเป็นคณะกรรมการ
๔. รองปลัดเทศบาลทุกท่านและหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นกรรมการ
๕. รองปลัดเทศบาลหนึ่งคนเป็นเลขานุการ
๖. หัวหน้าฝ่ายนิติการเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๓. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒) คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๒.๑ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โดยมีเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลเป็นคณะทำงาน โดยมีผู้อำนวยการของแต่ละส่วนราชการ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการนั้นเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน้าที่พิจารณาแก้ไขปัญหาการร้องเรียนและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เพื่อยุติปัญหาการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมทราบ

๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ภายในฝ่ายนิติการเป็นคณะทำงาน เลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

มีปลัดเทศบาล เป็น หัวหน้าคณะทำงาน มีรองปลัดเทศบาลเป็นคณะทำงาน มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นเลขานุการคณะทำงาน มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการเป็นเลขานุการและคณะทำงาน

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติและภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๑. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาล
๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
๓. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้สาธารณชนได้รับทราบ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนแล้วจะดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวลงหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เฉพาะของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้นิติกรตรวจสอบรายละเอียด และจัดทำแบบฟอร์มศูนย์ฯ พร้อมทั้งแยกประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓. แจ้งแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบของเทศบาล หรือหน่วยงานภายนอก ตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๔. ให้แต่ละส่วนงานรายงานผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ส่งกลับมายังศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน จนถึงแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ไม่เกิน ๒๑ วันทำการ เว้นแต่กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งมีประเด็นที่ยุ่งยาก (แต่ทั้งนี้จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบการดำเนินการในเบื้องต้นต่อไป)

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางที่ ๑ : เขียนคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ชั้น ๒

ช่องทางที่ ๒ : ส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ที่อยู่ เลขที่ ๑ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐”

ช่องทางที่ ๓ : ติดต่อทาง สายตรงเทศบาล www.pakkretcity.go.th

ช่องทางที่ ๔ : ติดต่อทาง E-mail: damrongtum@pakkretcity.go.th

ช่องทางที่ ๕ : ติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘ หรือ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๕๖๐-๙๗๐๔ -๑๔ ต่อ ๖๐๖, ๖๐๗, ๖๑๐ หรือแฟกซ์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘

ช่องทางที่ ๖ : ติดต่อทาง สายด่วนเทศบาล ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดังนี้

๑. กลุ่มเบาะแสการกระทำผิด

- ๑.๑ ยาเสพติด
- ๑.๒ ผู้มีอิทธิพล
- ๑.๓ จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ
- ๑.๔ การพนัน/บ่อน/หวย
- ๑.๕ ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
- ๑.๖ ปัญหาด้านแรงงาน

๒. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

- ๒.๑ บริการพื้นฐาน
- ๒.๒ เหตุรำคาญ
- ๒.๓ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม
- ๒.๔ ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย
- ๒.๕ สาธารณภัย
- ๒.๖ ค้ำครองผู้บริโภค

๓. กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ๓.๑ ทูจริต
- ๓.๒ การบริการ
- ๓.๓ ไม่เป็นธรรม
- ๓.๔ พฤติกรรม

๔. กลุ่มปัญหาที่ดิน

- ๔.๑ พินาศที่ดินเอกชนกับรัฐ
- ๔.๒ พินาศที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก
- ๔.๓ การออกเอกสารสิทธิ
- ๔.๔ การปิดกั้นเส้นทาง
- ๔.๕ การบุกรุกที่สาธารณะ

๕. กลุ่มขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์

- ๕.๑ ทุนประกอบอาชีพ
- ๕.๒ ทุนการศึกษา
- ๕.๓ สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา/ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ
- ๕.๔ ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
- ๕.๕ ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ

๖. กลุ่มแสดงความคิดเห็น/อื่น ๆ

๖.๑ ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา

๖.๒ แสดงความคิดเห็น

๖.๓ พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี

๖.๔ อื่น ๆ

ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลร้องเรียน

ร้องทุกข์

มีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลดังนี้

- ◆ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดมีหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเฉพาะเพื่อให้สำหรับจัดเก็บและการตรวจสอบข้อมูล
- ◆ กำหนดรหัสผู้ร้อง เพื่อเป็นรหัสในการสืบค้นข้อมูล
- ◆ จัดทำ “แบบสรุปเรื่องร้องเรียน” เพื่อจัดเก็บประเด็นสำคัญของการร้องเรียน/ประเภทเรื่องร้องเรียน /ผลการดำเนินการ
- ◆ จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งกำหนดรหัสผ่านเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

แบบฟอร์มคำร้อง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

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 ขอร้องเรียนให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน ☐ เอกสารอื่น ๆ(ระบุ).....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลข โทรศัพท์.....

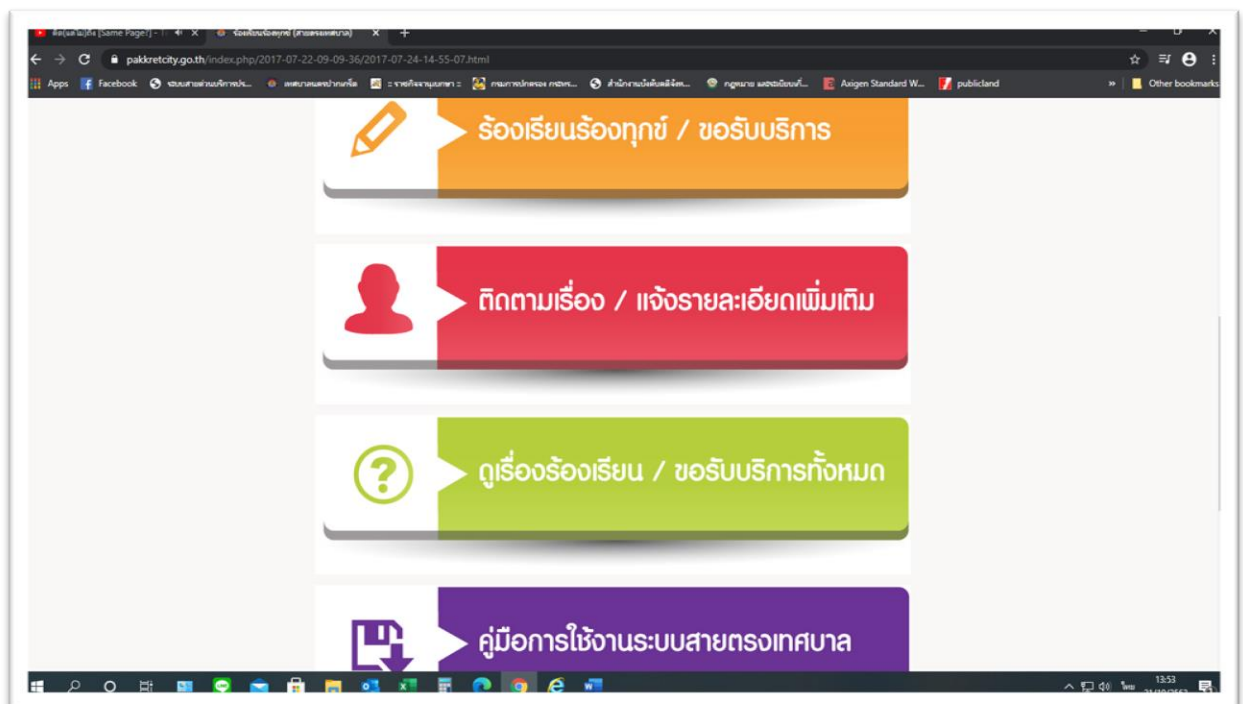
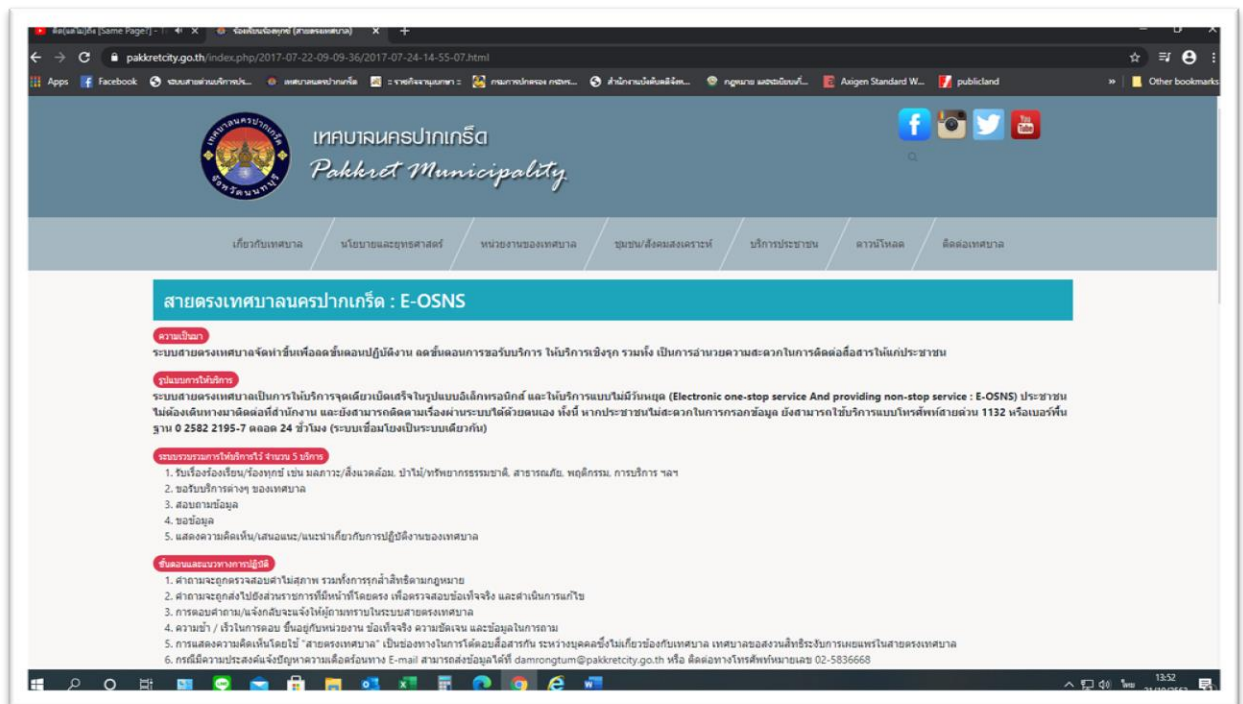
(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

❖ หมายเหตุ : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน

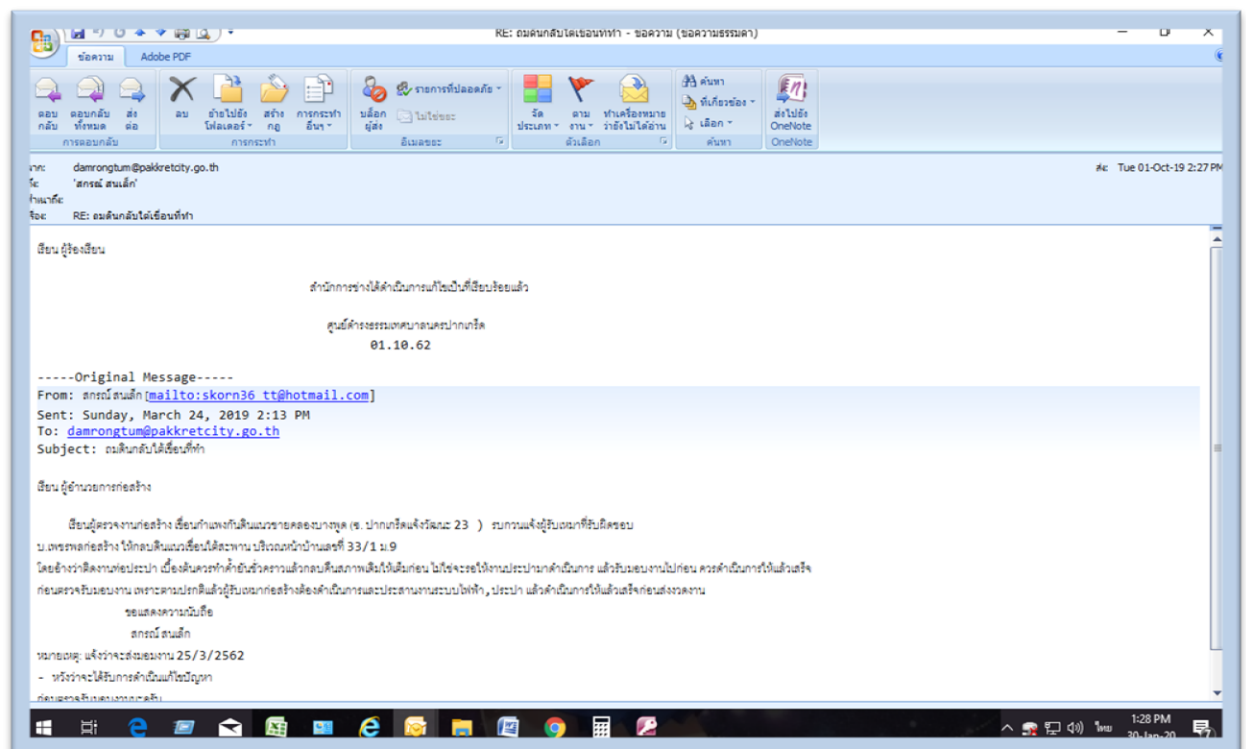
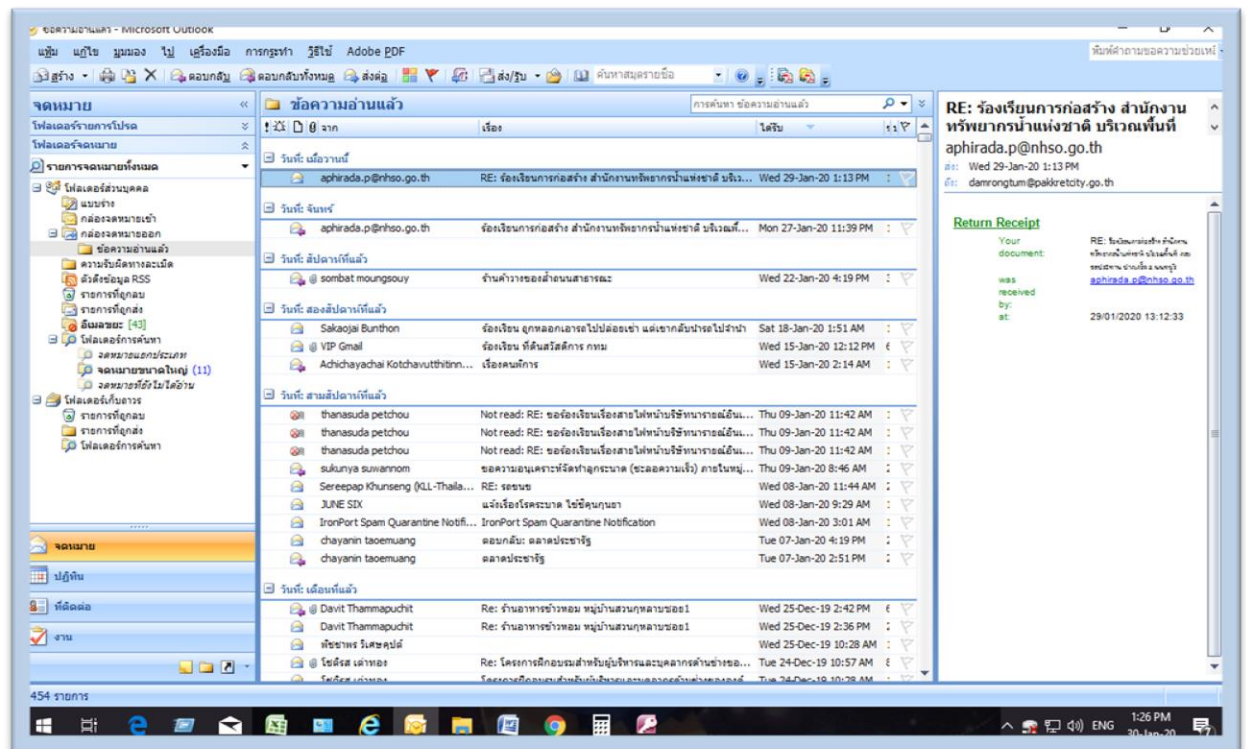
การร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายตรงเทศบาล

www.pakkretcity.go.th



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางอีเมล

(damrongtum@pakkretcity.go.th)



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๓๒

(Call Center)

เมื่อเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๕ เทศบาลนครปากเกร็ดได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน รวมถึงสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของเทศบาลได้ โดยให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครปากเกร็ดทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ และจะส่งให้ เข้าระบบ Call center และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

หมายเหตุ การแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางช่องทางสายด่วน ๑๑๓๒ ทางศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยจะไม่ตอบผู้ร้องโดยตรง แต่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการบันทึกข้อมูล ลงในระบบต่อไป



แผนผังการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ช่องทางการร้องเรียน

ด้วยตนเอง/โทรศัพท์/แฟกซ์

จดหมาย/หนังสือ/เอกสาร

อีเมล : damrongtum@pakkretcity.go.th

สายตรงเทศบาล : www.pakkretcity.go.th

สายด่วน ๑๑๓๒ กด ๒

๑ วัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด (ศร.ปก.)

- เจ้าหน้าที่ลงรับเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบประเภทเรื่อง
- สอบถามรายละเอียดความชัดเจนของประเด็น
- จัดทำเรื่องตามแบบฟอร์มศูนย์ดำรงธรรมฯ
- แจ้งหน่วยงานดำเนินการ

๒ วัน

หน่วยงานดำเนินการ

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองวิชาการและแผนงาน
- สำนักการคลัง
- สำนักการช่าง
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม
- กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- หน่วยงานภายนอก

๑๓

เรื่องไม่มีปัญหา

รับแจ้งเรื่อง>ตรวจสอบ>จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง

เรื่องมีปัญหา/ล่าช้า

นำเข้าไปประชุมคณะทำงาน เดือนละ ๑ ครั้ง
>สรุปแจ้งผู้ร้อง

๕ วัน

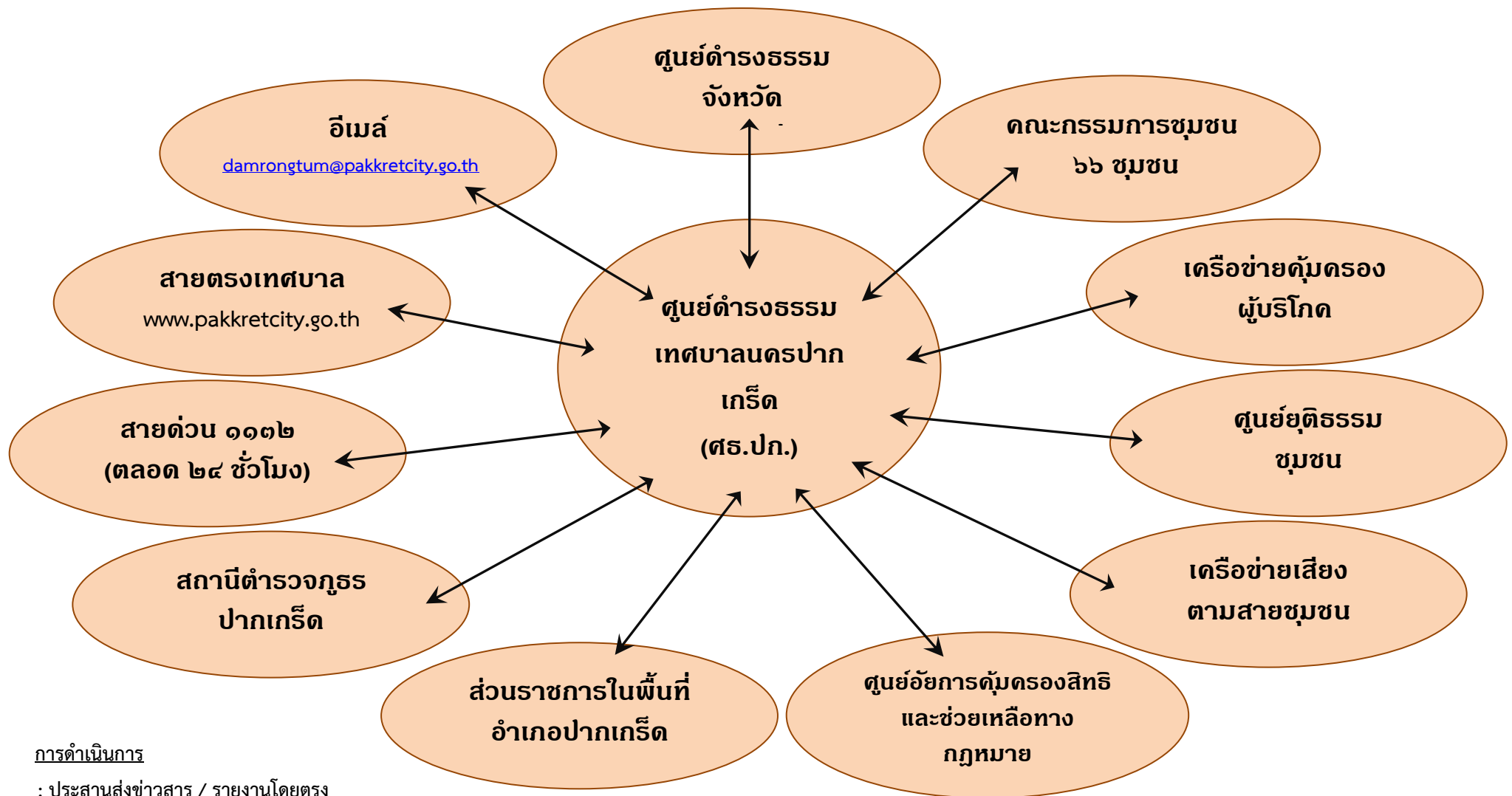
แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

- โทรศัพท์
- หนังสือ
- อีเมล
- สายตรงเทศบาล
- สายด่วน ๑๑๓๒
- รวบรวมเรื่อง (กรณีไม่มีข้อมูลผู้ร้อง)

การแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น
- ยกเว้น สายด่วน ๑๑๓๒

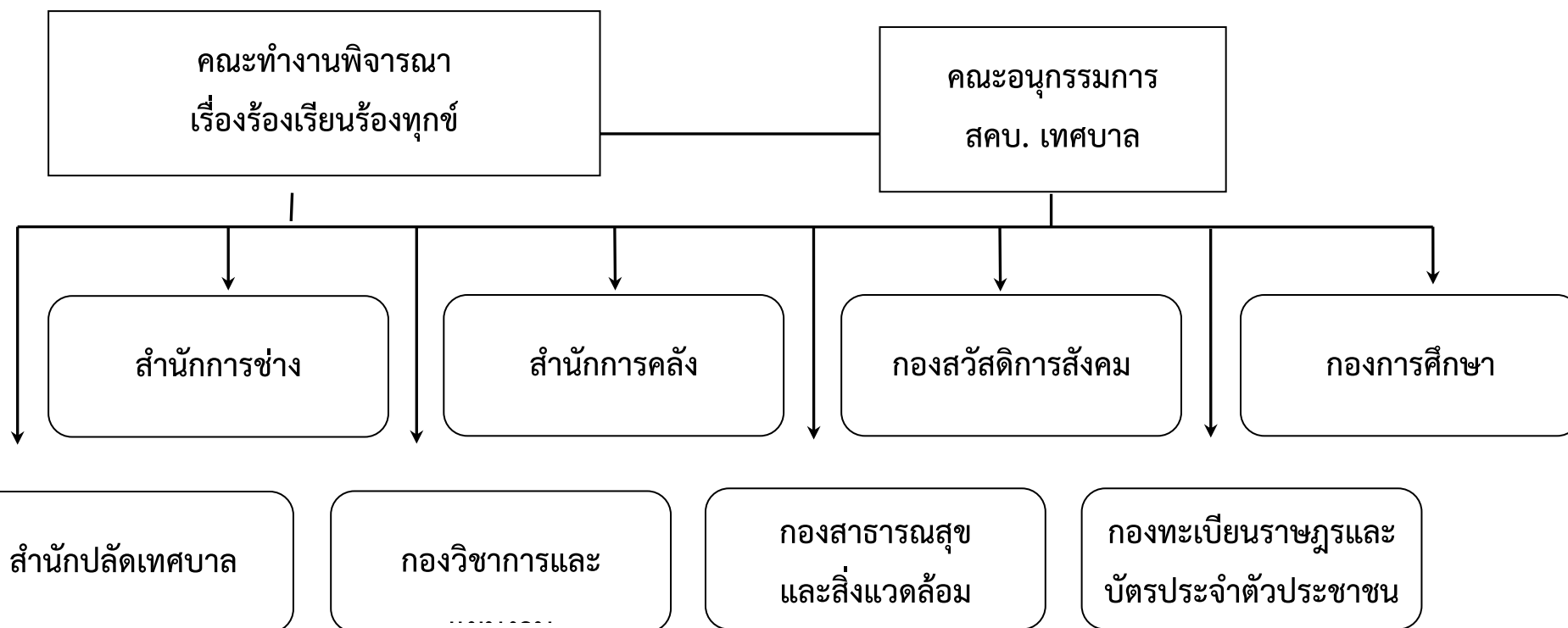
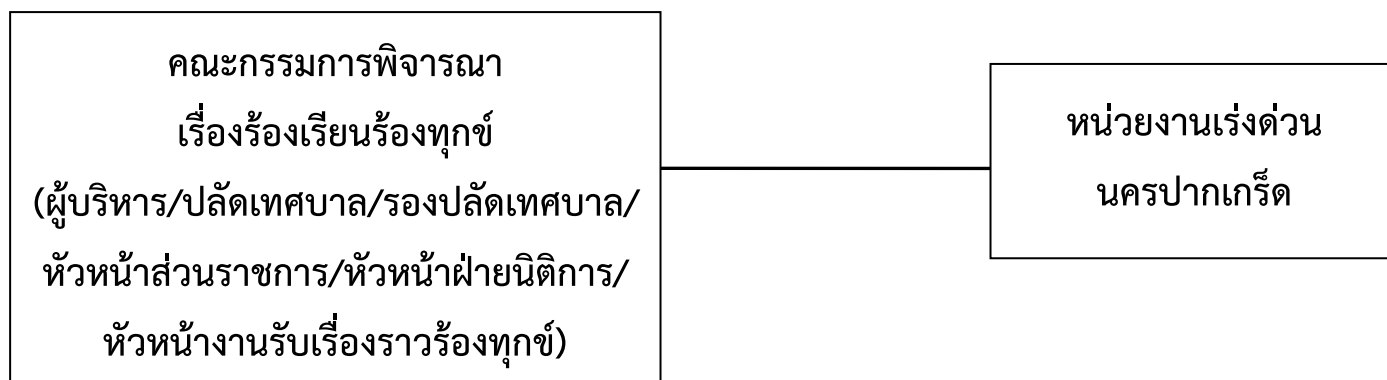
เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



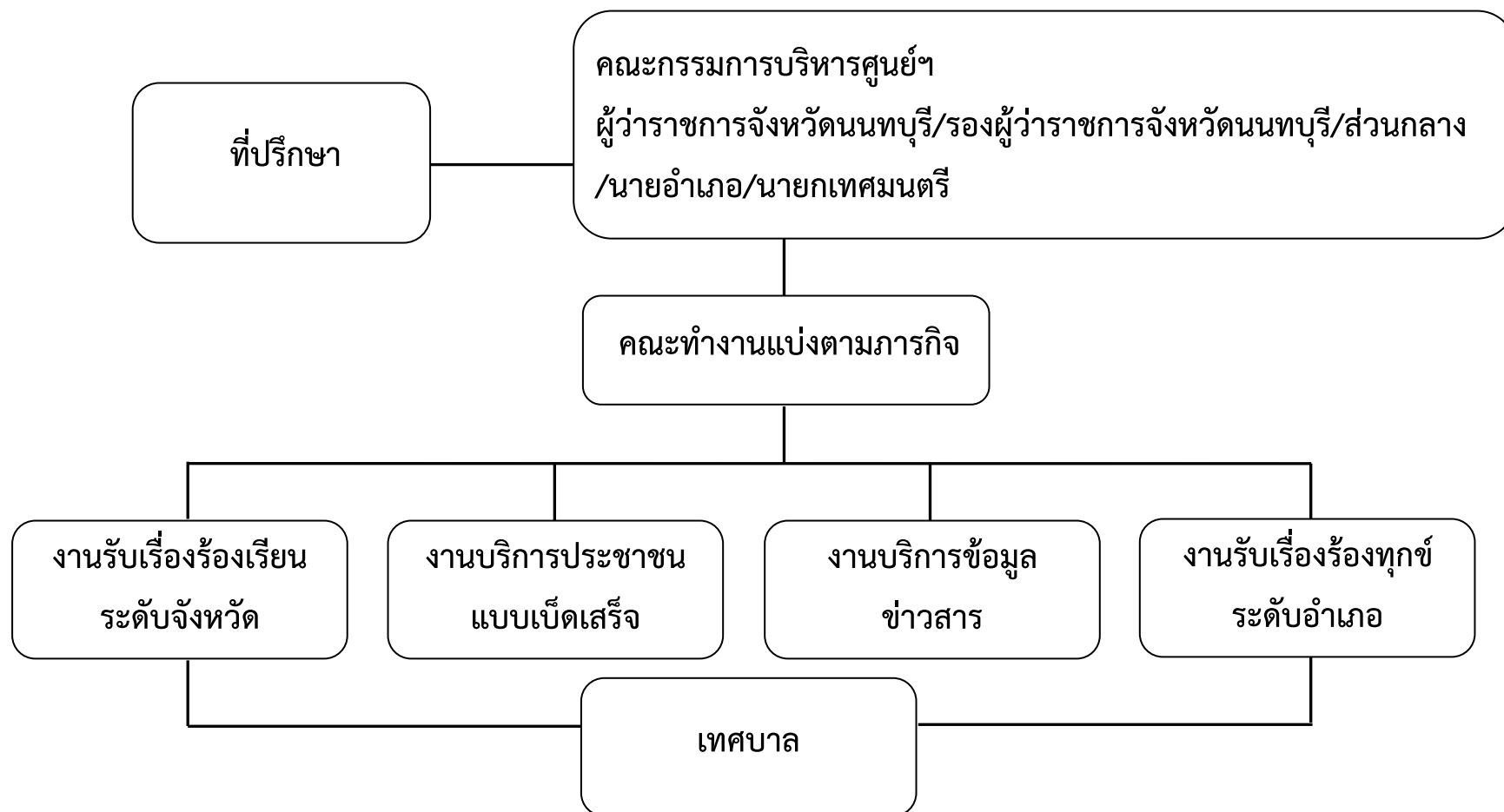
การดำเนินการ

- : ประสานส่งข่าวสาร / รายงานโดยตรง
- : ประชาสัมพันธ์ผ่านทางการรวมชุมชน/เสียงตามสาย/คู่มือประชาสัมพันธ์
- : เปิดกระดานแสดงความคิดเห็นผ่านทางสายตรงเทศบาล/อีเมลเทศบาล
- : รวบรวมผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี



การกำหนดเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี

เรื่องทั่วไป

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องจะแจ้งให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒๑ วันทำการ
๒. แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๔ วันทำการ
๓. แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ
๔. เมื่อแจ้งเตือน ๒ ครั้งแล้ว ยังไม่รายงานตามกำหนด จังหวัดนนทบุรีจะตั้งคณะกรรมการลงไปตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ
๕. การรายงานผลไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้น ๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุนเพื่อให้เรื่องนั้น ๆ แล้วเสร็จ

เรื่องเร่งด่วน

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องเร่งด่วนจะกำหนดชั้นความเร็ว “ด่วนที่สุด”
๒. เมื่อได้รับแจ้งขอให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว รายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด
๓. หากไม่รายงานตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีการแจ้งเตือนเพียงครั้งเดียว หากยังไม่รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะตั้งคณะกรรมการลงไปตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ
๔. การรายงานผล ไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้น ๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน เพื่อให้เรื่องนั้น ๆ แล้วเสร็จ

แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานของส่วนราชการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

รหัสผู้ร้อง

วันที่.....

เวลา.....

รายงานผลดำเนินการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง รายงานผลดำเนินการ รหัสผู้ร้อง

เรียน

ตรวจสอบแล้ว

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ผลดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

เห็นควร

.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ

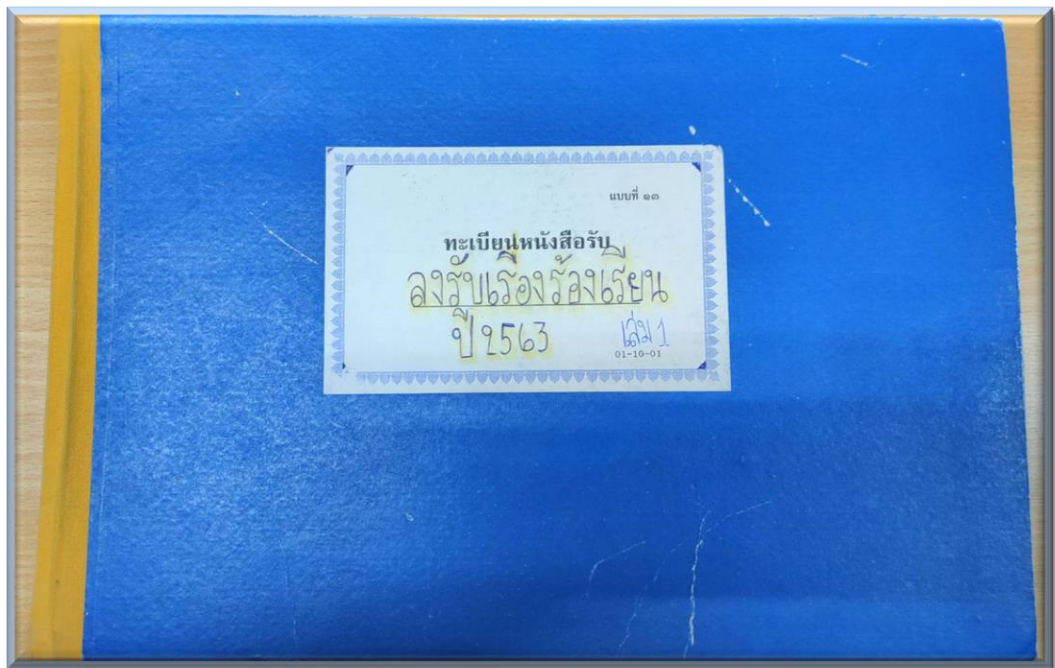
(.....)

ตำแหน่ง.....

ทะเบียนรับ - ส่ง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ทะเบียนรับ ⇨ ส่ง (ผู้ร้อง > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ส่วนราชการ)

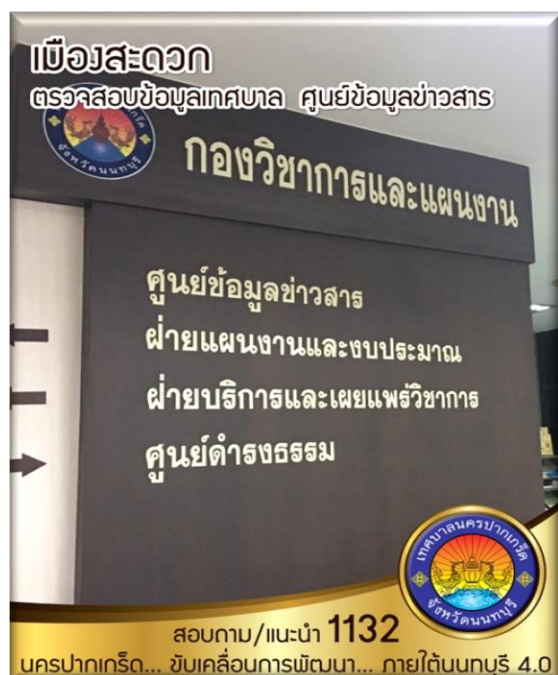


ทะเบียนรับ ⇨ ส่ง (ส่วนราชการ > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ผู้ร้อง)

ทะเบียนหนังสือรับ		แบบทะเบียนหนังสือรับ						วันที่	เดือน	พ.ศ.
เลขที่	ที่	ลงวันที่	จาก	ถึง	เรื่อง	การปฏิบัติ	หมายเหตุ			
00001 วทพ	คำร้อง	27.0.62	ทพป.ระลา อัครีศิธร	วธก	- กว.ณ.ณ. รับวันที่ 00001 ผู้ร้องนำใบคำร้องมาแจ้งเรื่องขอรับบริการ การบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริการได้ทำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เสร็จสิ้น				
00002 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.62	พจ.ศักดิ์ อัครีศิธร	*	- จอ.ณ. ผู้ร้องนำใบคำร้องมาแจ้งเรื่องขอรับบริการ การบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เสร็จสิ้น				
00003 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.62	จทพ.ณ. อัครีศิธร	*	- กว.ณ. (รับคำร้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ผู้ร้องนำใบคำร้องมาแจ้งเรื่องขอรับบริการ การบริการได้ทำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เสร็จสิ้น				
00004 วทพ	คำร้อง (ล.ย)	25.0.62	จทพ.ณ. อัครีศิธร	*	- เส.ณ. ผู้ร้องนำใบคำร้องมาแจ้งเรื่องขอรับบริการ การบริการได้ทำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เสร็จสิ้น				

การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อช่วยต่อการติดต่อและการยื่นคำร้องกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



**การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด**

การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด และหาวิธีอุปสรรคต่าง ๆ



สรุปปัญหาอุปสรรคตามมติที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณา

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๓

ลำดับ	เรื่อง	มติที่ประชุม	ครั้งที่/วันที่ประชุม
๑	๑.เรื่องร้องเรียนรหัส ๐๐๗๓๗ กรณีผู้อยู่อาศัยบ้านข้างเคียงส่งเสียงดัง รบกวน ภายในหมู่บ้านปากเกร็ดวิลล์เจ ผู้ร้องแจ้งว่าบ้านเลขที่ ๔๓/๙๐๔ มีบุคคลซึ่งน่าจะมีการทางประสาธ อาศัยอยู่เพียงคนเดียว ตะโกน ส่งเสียงดังรบกวนและทุบผนังบ้านในเวลา กลางคืน กองสาธารณสุขฯ ได้เข้าไปตรวจสอบแล้ว ช่วงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ ผู้หญิงดังกล่าวได้ ย้ายออกจากบ้านไปเรียบร้อยแล้ว ๒.ปัจจุบันได้มีการร้องเรียนเรื่องผู้ป่วยจิตเวชก่อให้เกิดเหตุรำคาญและอื่นๆ เข้ามายังศูนย์ฯเป็นจำนวนมาก ศูนย์ฯจึงขอมติที่ประชุมในกรณีนี้ว่า ควรดำเนินการเช่นไร เพราะเมื่อศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่อง ไปให้หน่วยงานตรวจสอบดำเนินการ หน่วยงานจะแจ้งว่าไม่มีอำนาจ ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไข ๓.กรอบระยะเวลาการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี ขอชักซ้อมกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ เมื่อส่วนราชการ,รัฐวิสาหกิจ,อำเภอหรือหน่วยงาน ได้รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีแล้วขอให้ ดำเนินการดังนี้ ๓.๑ เรื่องที่เกี่ยวกับการถวายฎีกาให้เร่งรัดดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓.๒.เรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถตอบข้อข้องใจสงสัยหรือ ตรวจสอบได้ง่ายให้เร่งรัดดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๓.๓ เรื่องที่ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณี ร้องเรียนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เร่งรัด ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันหากมีมูลทางวินัย ให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใน กรอบระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด หากดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดให้ดำเนินการขอ อนุมัติ ขยายระยะเวลา ตามระเบียบและรายงานศูนย์	-ให้กองสาธารณสุขฯเข้าไปตรวจสอบอีกครั้งและ รายงานให้ศูนย์ฯทราบ -ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในเรื่องร้องเรียน ดังกล่าวนั้น ประสานหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจ หน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อดำเนินการจนแล้วเสร็จ - รับทราบและถือปฏิบัติ	๑/๒๕๖๓ ๑๗ มี.ค.๖๓

	ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี ทราบ ทุกระยะเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบขั้นตอน ในการดำเนินการ อันจะเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนไปในช่องทางอื่นอีก ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวต้องไม่ล่าช้าเกินสมควร ๔ กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่แจ้งขอเลื่อนหรือผลัดส่ง จะดำเนินการแจ้งเตือนให้รายงานโดยมีกรอบระยะเวลาดังนี้ ๔.๑ เดือนครั้งที่ ๑ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๔.๒ เดือนครั้งที่ ๒ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ๔.๓ เดือนครั้งสุดท้าย ให้รับรายงานโดยทันที และให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบถึงเหตุแห่งความล่าช้าหากพบว่าเข้าข่ายเป็นการกระทำผิดทางวินัยให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผลให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรีทราบต่อไป	- รับทราบและถือปฏิบัติ	
--	---	-------------------------------	--

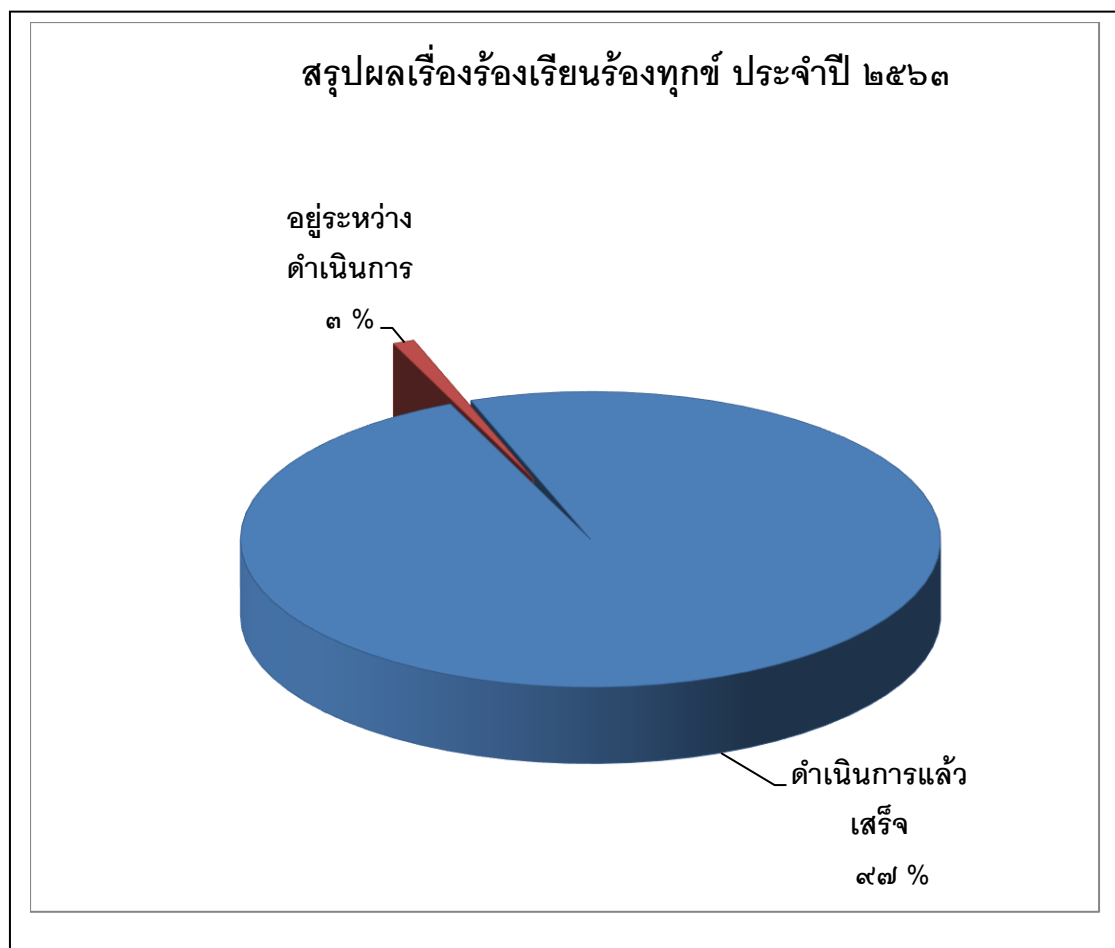
การติดตามและการประเมินผล

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด มีการประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดมีประเด็นที่ยุกยากหรือเกี่ยวพันระหว่างหลายหน่วยงาน จะมีการนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไข้ปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ,เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเองถึงเหตุขัดข้องปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ
- สรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกสิ้นปี



เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดประจำปี ๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	๙๕๙	เรื่อง			
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๙๓๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙๗ %	ของเรื่องทั้งหมด	
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓ %	ของเรื่องทั้งหมด	

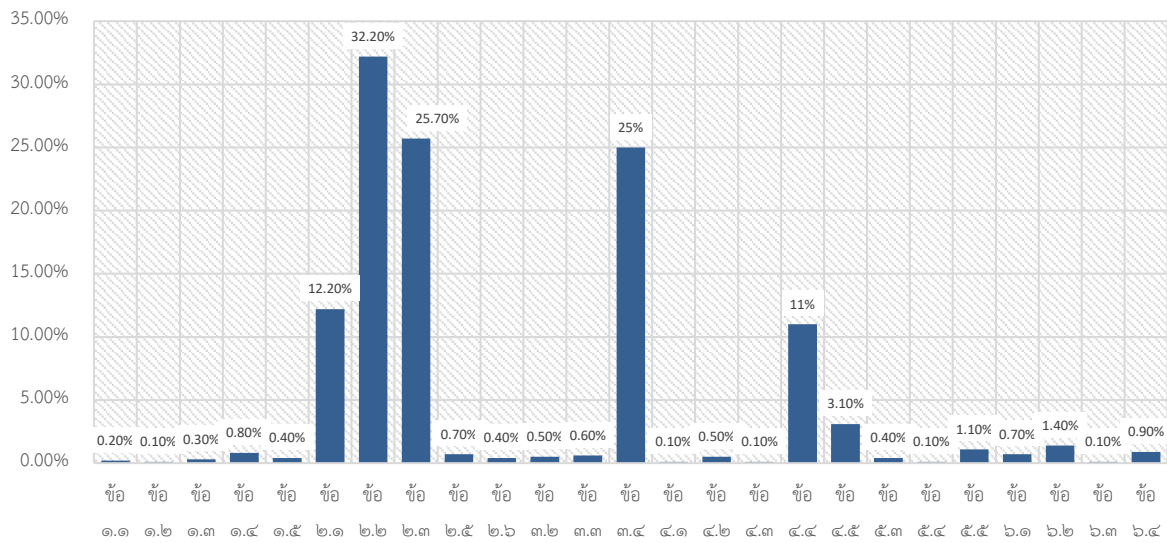


ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สรุปเรื่องราวเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องราวเรียนประจำปี ๒๕๖๓

รหัส	ประเภทเรื่องราวเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑.๑	ยาเสพติด	๒
๑.๒	ผู้มีอิทธิพล	๑
๑.๓	จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ	๓๔
๑.๔	การพนัน/บ่อน/หวย	๘
๑.๕	ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ	๔
๑.๖	ปัญหาด้านแรงงาน	-
๒.๑	บริการพื้นฐาน	๑๑๗
๒.๒	เหตุรำคาญ	๓๐๙
๒.๓	มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม	๒๔๗
๒.๔	ข่มขู่/ทำร้ายร่างกาย	-
๒.๕	สาธารณสุข	๗
๒.๖	คุ้มครองผู้บริโภค	-
๓.๑	ทุจริต	-
๓.๒	การบริการ	๕
๓.๓	ไม่เป็นธรรม	๖
๓.๔	พฤติกรรม	๒๔
๔.๑	พิพาทที่ดินเอกชนกับรัฐ	๑
๔.๒	พิพาทที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก	๕
๔.๓	การออกเอกสารสิทธิ	๑
๔.๔	การปิดกั้นเส้นทาง	๑๑๐
๔.๕	การบุกรุกที่สาธารณะ	๓๐
๕.๑	ทุนประกอบอาชีพ	-
๕.๒	ทุนการศึกษา	-
๕.๓	สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา ฯลฯ	๔
๕.๔	ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย	๑
๕.๕	ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ	๑๑
๖.๑	ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา	๗
๖.๒	แสดงความคิดเห็น	๑๑
๖.๓	พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี	๑
๖.๔	อื่น ๆ	๑๓
รวม		๙๕๙

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓



สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓

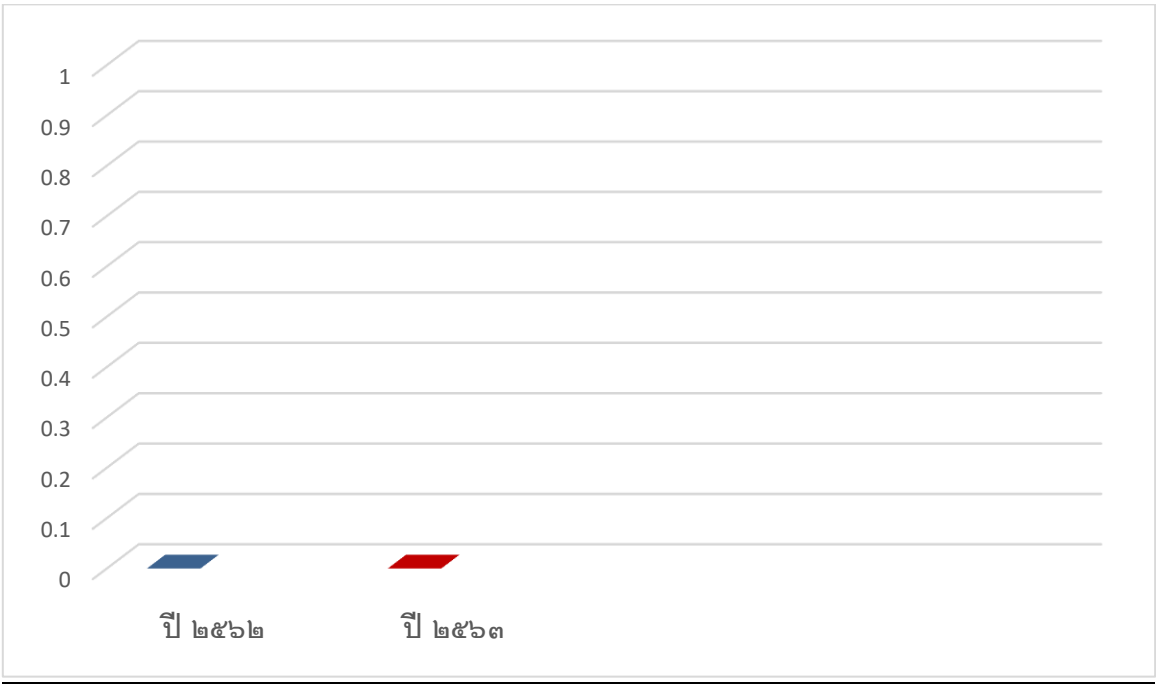
- ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด ได้แก่ เหตุรำคาญ คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด
- ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่รองลงมา ได้แก่ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต)
ประจำปี ๒๕๖๓

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๙๕๙ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต) พ.ศ.๒๕๖๒ ๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทกลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทุจริต) พ.ศ.๒๕๖๓ ๐ เรื่อง



คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะดำเนินการโดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้



คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด

ที่ ๓๔๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด
และ ศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด

ด้วย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ นั้น

เทศบาลนครปากเกร็ด ได้เล็งเห็นถึงการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความ เป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นลดข้อขัดแย้งภายในสังคม จึงได้ ปรับกระบวนงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ด้วยการจัดให้มีศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด และ ยกเลิกคำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๑๖๙๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล นครปากเกร็ด และ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและ คณะทำงาน ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑) นายวิชัย บรรดาศักดิ์	นายกเทศมนตรี	ประธานคณะกรรมการ
๒) นายบุญเสริม ปันกาญจนาวี	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๓) นายสมศักดิ์ พุ่มพวง	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๔) นายสมศักดิ์ สามอ	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๕) นายสุทร บุญศิริโชโต	ปลัดเทศบาล	กรรมการ
๖) นางปริญดา เขาวอรัญ	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๗) นางสุทาร์ตน์ อรุณบรรเจิดกุล	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๘) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		กรรมการ
๙) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		กรรมการ
๑๐) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		กรรมการ
๑๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		กรรมการ

๑๒) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		กรรมการ
๑๓) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		กรรมการ
๑๔) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		กรรมการ
๑๕) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		กรรมการ
๑๖) นางสาวพนาริ กิมฮู้	รองปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ
๑๗) นายอิษชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๒. ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
๓. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๒.๑ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

๑) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		หัวหน้าคณะทำงาน
๒) นางสาวกาญจนา สามวัง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
๓) นายเศกสรร โสมรักษ์	นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ	คณะทำงาน
๔) นางสาวสุดารัตน์ ทองนาวิ	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๕) นายมนัส เป็ดชั้น	นักจัดการงานเทคนิคปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖) นายปฐวี กล้าสีกิจ	นักจัดการงานเทคนิคปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๗) นางสาวนิษฐิมา ทองธัญประจวบ	ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์	เลขานุการ

(๒) สำนักการช่าง

๘) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		หัวหน้าคณะทำงาน
๙) นายพลกฤต สุทธิจันงค์	ผู้อำนวยการส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง	คณะทำงาน
๑๐) นายภากร วีระประจักษ์	หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง	คณะทำงาน
๑๑) นายโสภณ อบสุวรรณ	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๒) นายสมพงษ์ จันนาค	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๓) นายวิรัตน์ เส็งเล็ก	นายช่างโยธาอาวุโส	คณะทำงาน

๑๔) นายวัชรภรณ์ สมศักดิ์	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๕) นายมนตรี มหาวรรณ	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๖) นายอาคม สายด้วง	วิศวกรโยธาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๗) นายอนุกุล วิรัชชั	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นางสาวณัฏฐวี นาคศิริ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๑๙) จำเริญญ์จาร์วี ขาวขำ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒๐) ว่าที่ร้อยตรีหญิงอัมภาพร ถังยิม	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒๑) นางสาวธนพร กองสัมฤทธิ์	นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒๒) นางสาววรรณ ขจรพงษ์	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๒๓) นางสาวนฤมล สงนอก	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	คณะทำงาน
๒๔) นางดารณี ธรรมรงค์	ผู้ช่วยช่างปูน	เลขานุการ

(๓) สำนักการคลัง

๒๕) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		หัวหน้าคณะทำงาน
๒๖) นางดลพร จินตามณี	ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้	คณะทำงาน
๒๗) นางสาวสุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์	ผู้อำนวยการส่วนบริหารการคลัง	คณะทำงาน
๒๘) นางสาวจารุวรรณ ภิษฐ์รักษ์วงศ์	หัวหน้าฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	คณะทำงาน
๒๙) นางสาวสุชาดา มาลัย	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ	คณะทำงาน
๓๐) นายชาญชัย รอบคอบ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๓๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		หัวหน้าคณะทำงาน
๓๒) นางสาวปิณดา จินาตุน	หัวหน้างานสุขาภิบาลสถานประกอบการ	คณะทำงาน
๓๓) นายพีรชา ญัตติพิพร	นายสัตวแพทย์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๓๔) นางสาวศิรินทรา รุ่งกำจัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓๕) นายกัมปนาท สุรวัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓๖) นางสาววิภาดา สุขสงวน	นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๕) กองสวัสดิการสังคม

๓๗) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		หัวหน้าคณะทำงาน
๓๘) นางอารีย์ จันทร์สำเภา	หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์	คณะทำงาน
๓๙) นายเก่งกล้า จาดปลื้ม	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน	คณะทำงาน
๔๐) นางธัญยาภรณ์ เอี่ยมโสต	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
๔๑) นางอัยราวีรวัฒน หาญสีหะคชา	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๒) นางสาวพรดา คงแสงชัย	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๓) นางสาวสุรินทร์ ชาญสมร	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๔) นายสระหวาง จันทะสาน	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๔๕) นางสาวสุรัตน์ ชูเชิด	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๖) กองการศึกษา

๔๖) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		หัวหน้าคณะทำงาน
๔๗) นายธนูศักดิ์ อุดร	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
๔๘) นางสาววรรณภา จ่วนหอม	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	คณะทำงาน
๔๙) นางเกสร จันทร์โอชา	หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา	คณะทำงาน
๕๐) นายศิริวัฒน์ ชันโมลี	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๗) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๕๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		หัวหน้าคณะทำงาน
๕๒) นายสุรศักดิ์ หมั่นหลิน	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๕๓) นางมะลิวัลย์ ปานเฉ	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๘) กองวิชาการและแผนงาน

๕๔) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		หัวหน้าคณะทำงาน
๕๕) นายพจนันท์ สุริยเกตุ	นักบริหารงานทั่วไประดับต้น	คณะทำงาน
๕๖) นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ	นักบริหารงานทั่วไประดับต้น	คณะทำงาน
๕๗) นางสาวรุ่งนภา กิม่วงสง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานชำนาญการ	คณะทำงาน
๕๘) นางสาวลาสิวรรณ หอมหวล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๕๙) นางสาวเนตรนภิศ ศรีวิริยะไชย	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ

๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๖๐) นายอธิชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติกร	หัวหน้าคณะทำงาน
๖๑) นางกัญญพร เวชรังษี	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๖๒) นายพิชญ์ เครื่องกันต์	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๖๓) นายอานนท์ ศรีเดช	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖๔) นายสิรภพ จึงธนากรกุล	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๖๖) นายสาทิส อัมตระกุล	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๗) นางสาวทราย มีพันธุ์	ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๘) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๙) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑) นายสุทร บุญศิริชูโต	ปลัดเทศบาล	หัวหน้าคณะทำงาน
๒) นางปริญดา เชาวร์ธัญ	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๓) นางสุทาร์ตน์ อรุณบรรเจิดกุล	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๔) นางสาวพนาริ กิมฮู้	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๕) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		คณะทำงาน
๖) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		คณะทำงาน
๗) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		คณะทำงาน
๘) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		คณะทำงาน
๙) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		คณะทำงาน

๑๐) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		คณะทำงาน
๑๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		คณะทำงาน
๑๒) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		คณะทำงาน
๑๓) นางกัญญพร เวชรังษี	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๔) นายพิชญ์ เครื่องกันท์	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๑๖) นายอานนท์ ศรีเดช	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๗) นายสิรภพ จิงธนากรกุล	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๙) นายอิชชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติกร	เลขานุการคณะทำงาน
๒๐) นายสาทิส อิมตระกูล	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๑) นางสาวทราย มีพันธุ์	ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติ และภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)
นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ลำดับ	รหัสผู้ร้อง	ช่องทาง	กรณีร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่แล้วเสร็จ
๑	๐๐๑๕๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	พฤติกรรม ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ดูแลบริเวณที่จอดรถ ได้สะพานพระราม ๔ พระราม ๔ ปากเกร็ดพูดจาไม่ดี เป็นผู้ขายใส่ชุดสีน้ำเงิน	๖ ก.พ.๖๓	๒๕ ก.พ.๖๓
๒	๐๐๑๘๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า มีการก่อสร้างเขื่อนบริเวณหนองตาเก็น ช.ประเสริฐอิสลาม ทางเทศบาลได้ทำการทุบสะพาน ทางเดินออก แล้วนำแผ่นปูนมาวางแทนชั่วคราว ทำให้ รถยนต์เข้าออกลำบากและเกรงว่าอาจเกิดอันตรายได้	๑๙ ก.พ.๖๓	๖ มี.ค.๖๓
๓	๐๐๒๑๐	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้าง สนง. ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ บริเวณพื้นที่กรมชลประทาน	๒๔ ก.พ.๖๓	๒๕ ก.พ.๖๓
๔	๐๐๓๑๕	คำร้องทั่วไป	กรณีพบการระบาดของเชื้อไวรัส โควิด ๑๙ และมีการงด การตีไก่ บริเวณ ม.ภักดีญา ต.บางพูด พบว่ายังมีการนัดตีไก่ ชนในวัน ๒๑ - ๒๒ มีนาคม	๒๓ มี.ค.๖๓	๒๕ มี.ค.๖๓
๕	๐๐๓๒๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องขอความช่วยเหลือ ยิงยาสลบสุนัขจรจัด เพื่อจับทำ หมัน จำนวน ๕ ตัว เพื่อลดจำนวนลูกหมาเกิดใหม่บริเวณ ร.ร.วัดสลักเหนือ	๒๕ มี.ค.๖๓	๑๓ เม.ย.๖๓
๖	๐๐๔๕๒	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างที่ชำรุดภายในซอย บุปผชาติ บริเวณบ้านเลขที่ ๓๘/๑๔๓ ม.๙ ต.บางพูด	๑ พ.ค.๖๓	๒๑ พ.ค.๖๓
๗	๐๐๔๕๘	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า ป้ายโฆษณาหมู่บ้านลุมพินีขนาดใหญ่ บดบังทัศนวิสัย ทำให้เวลาขับรถออกจากซอยมองไม่เห็น ภายในช.สุภาพรรณสรรค์ ๓ ซ.๑๕	๕ พ.ค.๖๓	๒๒ พ.ค.๖๓
๘	๐๐๔๕๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องต้องการทราบขั้นตอนและวิธีการกับผู้ละเมิดกฎจราจร เช่น มอเตอร์ไซด์ขับบนทางเท้า เทศบาลมีมาตรการแบ่งค่า ปรับรางวัลนำจับผู้ให้เบาะแสหรือไม่	๕ พ.ค.๖๓	๒๕ พ.ค.๖๓
๙	๐๐๔๗๐	Call Center	เสียงดังทั้งวันทั้งคืนที่อาคารพาณิชย์หน้าตึกและเคยติดต่อ แจ้งประสานงานอาคารพาณิชย์ด้วยตัวเองแล้ว ทราบว่าลูกปืนแตกทำให้ส่งเสียงดังแต่ไม่มีการแก้ไขใด ๆ ทำ ให้ผู้พักอาศัยภายในรอยัล อพาร์ตเมนต์ย้ายออกต้องการให้ เทศบาลเข้าไปตรวจสอบให้	๘ พ.ค.๖๓	๒๘ พ.ค.๖๓

๑๐	๐๐๔๗๑	Call Center	ประชาชน ติดต่อเข้ามาแจ้งว่า มีรถบรรทุกได้ขับเกี่ยวสาย สื่อสารหล่นระโยงระยางต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้าไปช่วยดูแล อยู่ที่ซอย ๔๘ สุขาประชาสรรค์ ๒ กรณี เจ้าหน้าที่ที่ต้องการ	๘ พ.ค.๖๓	๒๘ พ.ค.๖๓
๑๑	๐๐๔๙๕	Call Center	ประชาชนแจ้งเข้ามาว่า บริเวณเขตก่อสร้างริมเขื่อน ท่าเรือ ลพชัย มีการนั่งกินเหล้าตกปลา บางครั้งก็มุดเข้าไปใต้ถุน บ้านเพื่อใช้ฉมวกแทงปลา เนื่องจากเป็นเขตก่อสร้างที่ยัง ดำเนินการไม่เสร็จ มีเหล็กแหลมในบริเวณนั้นเกรงว่าหาก พลาดทำหรือตกลงไปอาจทำให้เกิดอันตรายได้ เคยแจ้ง ผู้รับเหมาที่ก่อสร้างบริเวณนั้น และเคยมีการกัน แต่ก็โดน ทำลายหมด ต้องการให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าไปตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน	๑๘ พ.ค.๖๓	๔ มิ.ย.๖๓
๑๒	๐๐๕๐๐	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า บ้านเลขที่ ๑๒๕/๒๓๔ ม.สายลม ให้อาหาร นกพิราบบริเวณหน้าบ้าน เกรงว่าอาจเกิดเชื้อโรค	๒๑ พ.ค.๖๓	๙ มิ.ย.๖๓
๑๓	๐๐๕๐๑	E-mail	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากการจอดรถกีดขวาง ทางเข้า-ออก ภายในซอย ๑๑/๓ ม.เปี่ยมสุข วัดกู่	๒๑ พ.ค.๖๓	๒๕ พ.ค.๖๓
๑๔	๐๐๕๑๙	ระบบสายตรง เทศบาล	ไฟแสงสว่างที่ติดตามเสาไฟฟ้า ช. ข.งบประมาณ ๙ (๓ เสา สุดท้ายของซอย) และ ช.ประมาณ ๑๓ (เสาสุดท้ายของ ซอย) ติดๆ ดับๆ ตั้งแต่เริ่มติดตั้ง ขอให้เทศบาลเข้ามา ตรวจสอบแก้ไข	๒๖ พ.ค.๖๓	๑๒ มิ.ย.๖๓
๑๕	๐๐๕๒๒	Call Center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งว่าวันที่ ๒๕ พ.ค.๖๓ ได้เข้าไปใช้ บริการที่เทศบาลเบื้องต้นไปติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่เคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ชื่อ คุณนเรศ วิริยะนตรศิลป์ ไม่สนใจให้บริการ หันไปคุยกับเพื่อนร่วมงานจนเพื่อนร่วมงานบอกว่ามีผู้มาใช้ บริการถึงหันมาแล้วขอเอกสารซึ่งทางผู้ให้บริการไม่ ต้องการให้ดู เนื่องจากไม่ต้องการให้เอกสารสัมผัสกับ พื้นผิวโต๊ะ ซึ่งก่อนหน้านี้ประชาชนจะเข้าไปใช้บริการได้โทร สอบถามกับทางเทศบาลเรียบร้อยแล้วต้องใช้เอกสาร อะไรบ้างที่ต้องเตรียมไป หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่กีดบัตรคิว ประชาชนก็เดินจากไปเพื่อจะไปทำธุรกรรมต่อ เจ้าหน้าที่ ท่านนั้นได้พูดให้หลังว่าขอเอกสารก็ไม่ให้ดู ทำให้ ประชาชนต้องเดินกลับไปสอบถามแล้วทางเจ้าหน้าที่ก็ได้ โต้เถียงและพูดจาไม่ดีไม่เต็มใจให้บริการกับทางประชาชน ซึ่งประชาชนมีความไม่พอใจในการให้บริการของทาง เจ้าหน้าที่ท่านนี้	๒๖ พ.ค.๖๓	๙ มิ.ย.๖๓

๑๖	๐๐๕๒๓	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคารของบ้านเลขที่ ๓๙/๕๒๓ ต.บางตลาด ทำให้บ้านผู้ร้องเกิดความเสียหาย ขอให้ตรวจสอบว่าการก่อสร้างอาคารถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่	๑๗ มิ.ย.๖๓	๒๕ มิ.ย.๖๓
๑๗	๐๐๕๔๑	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ เทศบาล ฝ่ายภาษีโรงเรือนและแผนกอื่นในสำนักงานคลัง ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ตั้งแต่เวลาแปดโมงถึงเก้าโมงเช้า เพื่อสอบถามเรื่องเอกสาร	๔ มิ.ย.๖๓	๒๔ มิ.ย.๖๓
๑๘	๐๐๕๔๘	Call Center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งว่า ได้จองคิวทำบัตรประชาชนผ่านทางหน้าเว็บได้ลงคิวไว้วันที่ ๓ มิ.ย.๖๓ แล้วได้ไปติดต่อที่สำนักงานเทศบาล ในวันที่ ๓ มิ.ย.๖๓ เวลา ๑๓.๐๐น. เป็นวันหยุดราชการซึ่งตอนที่ลงทะเบียนในระบบไม่ได้แจ้งว่าเป็นวันหยุด รบกวนเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข	๓ มิ.ย.๖๓	๑๗ มิ.ย.๖๓
๑๙	๐๐๕๕๕	ระบบสายตรงเทศบาล	รถขยะเทศบาลจะเข้ามาเก็บขยะแค่สัปดาห์ละ ๒ วันคือวันอังคารกับเสาร์ แต่เดี๋ยวนี้เข้ามาแค่สัปดาห์ละ ๑ วันบ่อยมาก ค่าขยะก็เก็บแค่ครั้งเดียวพอครับ	๗ มิ.ย.๖๓	๒๔ มิ.ย.๖๓
๒๐	๐๐๕๖๐	E-mail	ผู้ร้องได้รับจดหมายจากเทศบาล ที่ นบ.๕๒๒๐๓/ว๖๘๐๙ ลว.๒๙ พ.ค.๖๓ เรื่องแจ้งยืนยันข้อมูลรายการทรัพย์สิน เพื่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง กำหนดให้ชี้แจงภายใน ๑๕ วัน จนถึงวันที่ ๘ มิ.ย.๖๓ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย เนื่องจากประชาชนชี้แจงว่าที่ดินได้ทำการขายขสดเปลี่ยนเจ้าของไป ๔ ปี แล้ว	๙ มิ.ย.๖๓	๒๙ มิ.ย.๖๓
๒๑	๐๐๕๖๔	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้องขอแสดงความคิดเห็นกรณีว่าการแจกถุงยังชีพ ควรแจกให้กับประชาชนทุกคน เนื่องจากการแจกถุงยังชีพบริเวณภายในหมู่บ้านประชาชนเวิศน์ ๒ ระยะ ๓ จะแจกสำหรับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน ทำให้ผู้ที่อยู่เขตพื้นที่อื่น ผู้เช่าบ้าน ไม่ได้รับสิทธิ ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน	๑๐ มิ.ย.๖๓	๒๖ มิ.ย.๖๓
๒๒	๐๐๕๖๖	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขความเดือดร้อนกรณี น.ศ.ทัศนัย ไช้มุกด์ อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๒/๒๕ ม.๗ ต.บางพูด ได้รับกลิ่นปฏิกูลจากบ้านเลขที่ ๒/๒๔	๑๑ มิ.ย.๖๓	๑๗ มิ.ย.๖๓
๒๓	๐๐๕๖๗	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องอาศัยบ้านเลขที่ ๔๙ ม.๒ ซ.วัดโพธิ์ทองบน ต.บ้านใหม่ ได้รับความเดือดร้อนจากบ้านข้างเคียง ปลูกต้นไม้รุกล้ำเข้ามาในบ้าน	๑๑ มิ.ย.๖๓	๑๑ มิ.ย.๖๓
๒๔	๐๐๕๗๕	E-mail	ผู้ร้องแจ้งว่า ถนนมีน้ำขังไม่สามารถไหลลงท่อ บริเวณพิกัดสี่แยกสวนสมเด็จ ฝั่งไปสะพานนนทบุรีหน้าร้านหนังสือ	๑๒ มิ.ย.๖๓	๑๖ มิ.ย.๖๓

๒๕	๐๐๕๘๘	Call Center	ประชาชนติดต่อเข้าร้องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ คุณอนัญญา เอกชนันปัน เนื่องจากได้เข้าไปติดต่อทำเรื่องแจ้งเกิดแล้ว เจ้าหน้าที่ทำเอกสารให้ผิด ประชาชนจึงแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ แต่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแสดงอาการไม่พอใจ พูดจาไม่ดีและโยนเอกสารให้ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นก็มีการเตือนให้มีสติในการทำงานหน่อย ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการชี้แจงหรือตักเตือนเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวบ้าง เนื่องจากเป็นกิริยาที่ไม่ควร	๑๕ มิ.ย.๖๓	๒๖ มิ.ย.๖๓
๒๖	๐๐๖๐๓	คำร้องทั่วไป	เจ้าหน้าที่ ผู้ร้องขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม เนื่องจากผู้ร้องขอสอบถามเกี่ยวกับการลงทะเบียนการรับเงินเยียวยาของผู้สูงอายุ โดยเจ้าหน้าที่ ญ ไม่ทราบชื่อ แจ้งให้ผู้ร้องถือสายรอนานมากจนได้วางสาย เมื่อติดต่อกลับอีกครั้งไม่สามารถติดต่อได้	๘ ก.ค.๖๓	๑๙ ก.ค.๖๓
๒๗	๐๐๖๒๒	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง (นายก้องธรรม รักษาสกุล) อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๔๙/๑๔๔๕ ม.๒ ต.บางตลาด ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	๓๐ มิ.ย.๖๓	๑๖ ก.ค.๖๓
๒๘	๐๐๖๒๓	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวชญญา โสฬลักษณ์ อยู่บ้านเลขที่ ๔๒/๓๕๘ ม.๓ ต.บางพูด ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของนายเดชา เจ้าหน้าที่เทศกิจ เนื่องจากได้มีบุคคลไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์ โทรมาหาผู้ร้อง จำนวน ๒ ครั้ง โดยอ้างว่าโทรผิด หลังจากนั้นได้มีไลน์แอดของบุคคลที่เคยมีปัญหากับผู้ร้อง ผู้ร้องเกิดความหวาดกลัว	๒๕ มิ.ย. ๖๓	๑๓ ก.ค. ๖๓
๒๙	๐๐๑๘๙	Call center	ประชาชนแจ้งว่า พบเห็นคนเร่ร่อนจำนวน ๒ คน ที่บริเวณสวนสาธารณะใต้สะพานหน้าเมเจอร์ปาร์คเกร็ด พบเห็นมาประมาณ ๒ วัน แจ้งว่านอนอยู่บริเวณนั้นเพราะมีของใช้อยู่ด้วย ประชาชนกลัวว่าจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่น เนื่องจากดูแล้วสติไม่สมประกอบ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้อย่างเร่งด่วน	๒๗ มิ.ย. ๖๓	๓ ก.ค. ๖๓
๓๐	๐๐๖๓๘	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวชัชชา ธีระเศรษฐ อยู่บ้านเลขที่ ๑๖/๑ ม.๒ ต.บางพูด ขอความช่วยเหลือให้นำตัวนางอรรธ พิรมพา เนื่องจากไม่สามารถเดินได้และไม่มีญาติ ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านเช่า เลขที่ ๗ ซ.มิตรภาพ ต.บางพูด	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒ ก.ค. ๖๓
๓๑	๐๐๖๔๙	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ต้องการให้อบรมเจ้าหน้าที่	๑ ก.ค. ๖๓	๒๒ ก.ค. ๖๓

๓๒	๐๐๗๑๕	ระบบสายตรงเทศบาล	เรื่อง วิธีการชำระภาษีไม่เหมาะสมกับภาวะ การณ์ปัจจุบัน อยากให้พิจารณาระบบโอนเงินผ่านบัญชีโดยเร่งด่วน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน	๒๑ ก.ค. ๖๓	๒๙ ก.ค. ๖๓
๓๓	๐๐๗๑๘	Call center	ประชาชน ติดต่อเข้ามาขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่กองสวัสดิการ สังคม ประชาชนไม่พอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๒ ก.ค. ๖๓	๑๑ ส.ค. ๖๓
๓๔	๐๐๗๓๕	Call center	ผู้ร้องแจ้งว่า บริเวณซอยพระอินทร์ ๒ เข้าไปสู่ซอยจะมี บ้านหลังเล็กมีการเปิดบ่อนเล่นการพนัน ส่งเสียงดังรบกวน และจอดรถเกะกะ	๒๗ ก.ค. ๖๓	๑๓ ส.ค. ๖๓
๓๕	๐๐๗๓๗	Call center	ประชาชนแจ้งเรื่อง ทางเทศบาลเปิดเสียงตามสายรบกวน สร้างความรำคาญ รบกวนตรวจสอบ และชี้แจงให้ประชาชน ทราบด้วย	๒๘ ก.ค. ๖๓	๑๑ ส.ค. ๖๓
๓๖	๐๐๗๓๘	Call center	ประชาชนแจ้งว่าบริเวณท่าเรือรบชัย บ้านเลขที่ ๒๓๑-๒๓๒ หมู่ ๒ หลังเชื่อมผู้รับเหมาได้มีการนำดินและทรายมาถม เป็นจำนวนมาก ทำให้น้ำไหลมาอุดตันที่ได้ถมบ้านของ ประชาชน ทำให้น้ำที่ขังอยู่กัดเซาะเสาบ้านลอย และชนเสา บ้านของประชาชนหัก และประชาชนแจ้งว่าเพ็งจะทำการ แก้ไขบ้านไปไม่นาน แจ้งกับทางผู้รับเหมาที่ไม่แสดงความ รับผิดชอบใด ๆ จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้อย่าง เร่งด่วน	๒๙ ก.ค. ๖๓	๑๗ ส.ค. ๖๓
๓๗	๐๐๗๖๐	Call center	ประชาชนแจ้งหมู่บ้านเสริมสุขนคร ร้องเรียนเสียงตามสาย เสียงดังรบกวน เพราะมีประชาชนในหมู่บ้าน ออกงานกะดึก ต้องพักผ่อน ต้องการให้มีการเปิดเสียงตามสาย เป็นช่วง เวลา เช่น ช่วงเย็นที่ประชาชนอยู่กันครบ ปัจจุบันเปิดไม่เป็น ช่วงเวลา รบกวนเจ้าหน้าที่ประสานงานให้ด้วย	๓ ส.ค. ๖๓	๑๗ ส.ค. ๖๓
๓๘	๐๐๘๒๗	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งพื้นที่หลังศรีสมาน ซอย จุฬา ๑/๑ ทางเทศบาลทำถนนยังมีเหล็กไหลออกมาอยู่ไม่แน่ใจว่า เสร็จหรือยัง แล้วปิดกั้นทางไว้ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ด้วย	๒๐ ส.ค. ๖๓	๘ ก.ย. ๖๓
๓๙	๐๐๘๓๖	Call center	ประชาชนร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่เก็บค่าจอดรถได้สะพาน พระราม ๔ ทั้งที่ที่จอดรถเต็มหมดแล้ว ก็ยังเก็บค่าจอดรถ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	๒๒ ส.ค. ๖๓	๑๐ ก.ย. ๖๓
๔๐	๐๐๘๓๙	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาแจ้งว่ามีเจ้าหน้าที่เข้าไปเก็บ ค่าบริการ บ้านเลขที่ ๑๐๙/๓๑ เอกสารเขียนว่าค่าขยะมูล ฝอย ๑๒๕ บาท เดือน มกราคม-พฤษภาคม แจ้งให้ทราบว่า เป็นค่าบริการเก็บขยะ ประชาชนแจ้งว่าทางหมู่บ้านต้องเป็น คนจัดการให้ลูกบ้านหรือไม่ ต้องการให้ทางเทศบาลตรวจสอบ	๒๘ ส.ค. ๖๓	๒๕ ก.ย. ๖๓

๔๑	๐๐๙๑๒	ระบบสายตรงเทศบาล	ผู้ร้องแจ้งว่า ขอใช้เส้นทางส่งนักเรียนโรงเรียนพระหฤทัยนนทบุรี ขอความอนุเคราะห์ในการขอใช้เส้นทางเพื่อส่งนักเรียนของคนในหมู่บ้าน เพราะสถานที่ดังกล่าวสามารถทะลุไปยังถนนซอยพระแม่ไกล่โรงเรียนพระหฤทัยนนทบุรี ซึ่งยากให้ทางเทศบาลช่วยพิจารณาและช่วยเหลือประชาชน	๑๔ ก.ย. ๖๓	๒๘ ก.ย. ๖๓
๔๒	๐๐๙๓๕	Call center	ประชาชนติดต่อเข้ามาร้องเรียน สะพานพระราม ๔ ขาออกตรงจุดกลับรถ มีการก่อสร้างเวลานานต้องการทราบว่ามีการก่อสร้างอะไร ซึ่งใช้เวลานานมากแล้ว ทำให้พื้นผิวการจราจรชำรุด รถสัญจรไปมาเสียหาย	๒๒ ก.ย. ๖๓	๒๓ ก.ย. ๖๓
๔๓	๐๐๙๕๖	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า บ้านเลขที่ ๒๒๓/๑๙๔ ซ.๑ ม.สี่ชัยทอง ๓ ประกอบกิจการขายอาหารตามสั่งโดยใช้พื้นที่สาธารณะรวมทั้งไม่ได้ติดต่อปล่อยคูควันและทิ้งขยะ	๓๐ ก.ย. ๖๓	๒๑ ต.ค. ๖๓
๔๔	๐๐๙๕๙	Call center	ประชาชนแจ้งว่าบริเวณหน้าวัดโพธิ์บ้านอ้อย มีการจัดงานโดยมีการนำเต็นท์มาตั้งริมถนนกินถนนไป ๑ เลน ตั้ง โดยที่ไม่มีการทำสัญลักษณ์ หรือไฟติดไว้เพื่อให้เห็นได้ชัดเจนทำให้เวลากลางคืนประชาชนมองไม่เห็นเต็นท์ดังกล่าวเกือบเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากจะขับรถชนเต็นท์ ประชาชนชนเกรงว่าจะเป็นอันตรายต่อผู้อื่นที่ใช้ถนนบริเวณนั้น ต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบอย่างเร่งด่วน	๒๙ ก.ย. ๖๓	๑๕ ต.ค. ๖๓

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๓

ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)

ลำดับ	รหัสผู้ร้อง	ช่องทาง	กรณีร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่แล้วเสร็จ
๑	๐๐๑๕๐	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	พฤติกรรม ผู้ร้องแจ้งว่า เจ้าหน้าที่ดูแลบริเวณที่จอดรถ ได้สะพานพระราม ๔ พระราม ๔ ปากเกร็ดพูดจาไม่ดี เป็นผู้ขายใส่ชุดสีน้ำเงิน	๖ ก.พ.๖๓	๒๕ ก.พ.๖๓
๒	๐๐๕๖๔	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้องขอแสดงความคิดเห็นกรณีว่าการแจกถุงยังชีพ ควร แจกให้กับประชาชนทุกคน เนื่องจากการแจกถุงยังชีพ บริเวณภายในหมู่บ้านประชาชนเวศน์ ๒ ระยะ ๓ จะแจก สำหรับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน ทำให้ผู้ที่อยู่เขตพื้นที่อื่น ผู้เช่า บ้าน ไม่ได้รับสิทธิ ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกัน	๑๐ มิ.ย.๖๓	๒๖ มิ.ย.๖๓
๓	๐๐๖๒๒	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง (นายก้องธรรม รักษาสกุล) อาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๔๙/ ๑๔๔๕ ม.๒ ต.บางตลาด ขอความช่วยเหลือจัดสรรค่าใช้จ่าย ในชีวิตประจำวัน	๓๐ มิ.ย.๖๓	๑๖ ก.ค.๖๓
๔	๐๐๖๒๓	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวชญญา โสฬักษณ์ อยู่บ้านเลขที่ ๔๒/๓๕๘ ม.๓ ต.บางพูด ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของนายเดชา เจ้าหน้าที่เทศกิจ เนื่องจากได้มีบุคคลไม่ทราบหมายเลข โทรศัพท์ โทรมาหาผู้ร้อง จำนวน ๒ ครั้ง โดยอ้างว่าโทรผิด หลังจากนั้นได้มีไลน์แอดของบุคคลที่เคยมีปัญหากับผู้ร้อง ผู้ร้องเกิดความหวาดกลัว	๒๕ มิ.ย. ๖๓	๑๓ ก.ค. ๖๓
๕	๐๐๖๓๘	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง นางสาวซัชชา ธีระเศรษฐ อยู่บ้านเลขที่ ๑๖/๑ ม.๒ ต.บางพูด ขอความช่วยเหลือให้นำตัวนางอรรธ พิรมพา เนื่องจากไม่สามารถเดินได้และไม่มีญาติ ปัจจุบันอาศัยอยู่ บ้านเช่า เลขที่ ๗ ซ.มิตรภาพ ต.บางพูด	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒ ก.ค. ๖๓

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด	๙๕๙	เรื่อง	
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน	๓๙	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔	ของเรื่องทั้งหมด
(คำร้องทั่วไป, web site, call center, e-mail)			
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน	๕	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๕	ของเรื่องทั้งหมด
(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)			

