



รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลป่าซาง
อำเภอป่าซาง จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

รายงานการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อรายงานผลการดำเนินการของ ศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) เทศบาลตำบลป่าซาง โดยมีการรวบรวมรายงานสรุปการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ) เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
กองวิชาการและแผนงาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ศูนย์บริการประชาชนศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง	๔
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๔
การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	๔
สถานที่ตั้ง	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
วัตถุประสงค์	๖
เป้าหมาย	๖
คำจำกัดความ	๗
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๙
การบันทึกข้อร้องเรียน	๙
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๐
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๐
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐
มาตรฐานงาน	๑๐
จัดทำโดย	๑๐
สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙	๑๑
ภาคผนวก	

-สถานที่ติดตั้ง ผู้รับฟังความคิดเห็นภายในชุมชน

ศูนย์บริการประชาชนศูนย์บริการประชาชน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนว ทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

และตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการ

- ร้องทุกข์ร้องเรียน
- คำร้องทั่วไป
- ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่
- ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ให้บริการ

- บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- บริการอินเทอร์เน็ตตำบล

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดหน้าที่ให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ในหน่วยงานรัฐ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของรัฐต้องเปิดเผยและไม่ต้องเปิดเผย เพื่อรองรับสิทธิได้รู้ของประชาชนโดยนำข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ (๑) – (๘) รวบรวมไว้ที่ศูนย์ข้อมูลฯ และให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของราชการและรับรู้การปฏิบัติงานภาครัฐตามหลักความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ตามหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้

ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องดำเนินการ

ข้อ ๑ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีสถานที่สำหรับประชาชนสามารถใช้ในการค้นหาและศึกษาข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๙ ได้สะดวกตามสมควร

ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำดัชนีที่มีรายละเอียดเพียงพอสำหรับประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ตามข้อ ๑ ได้เอง

ข้อ ๓ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามข้อ ๑ ไว้ให้ประชาชนสามารถตรวจดูได้โดยสะดวก กรณีมีความจำเป็นเรื่องสถานที่ที่จะแยกข้อมูลข่าวสารบางส่วนไปเก็บไว้ต่างหากหรือให้บริการ ณ สถานที่แห่งอื่นก็ได้ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย

ข้อ ๔ การให้ประชาชนเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานของรัฐจะกำหนดระเบียบปฏิบัติ เพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยหรือความปลอดภัยก็ได้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารด้วย

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ มาตรา ๕๑ และมาตรา ๕๙ ซึ่งกล่าวถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังนี้

มาตรา ๔๑ บัญญัติไว้ว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (๓) พ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๕๑ บัญญัติไว้ว่า การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้น เป็นการทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตาม และเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องร้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๙ บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงของรัฐหรือเป็นความลับของทางราชการตามที่กฎหมายบัญญัติ และต้องจัดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารดังกล่าวได้โดยสะดวก

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนสามารถร้องทุกข์ ร้องเรียน และมีพื้นที่แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความโปร่งใสในการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองวิชาการและแผนงานเทศบาลตำบลป่าซาง จึงได้การรวบรวมรายงานสรุปการให้บริการของ ศูนย์บริการประชาชน (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ)เทศบาลตำบลป่าซาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการบริการในภาพรวมของหน่วยงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร พร้อมตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สถานที่ตั้ง

- ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ถนนลำพูน-ลิ ตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- เพื่อประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีสถานที่ในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ส่งเสริมให้มีบริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานและการบริหารงานราชการตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย

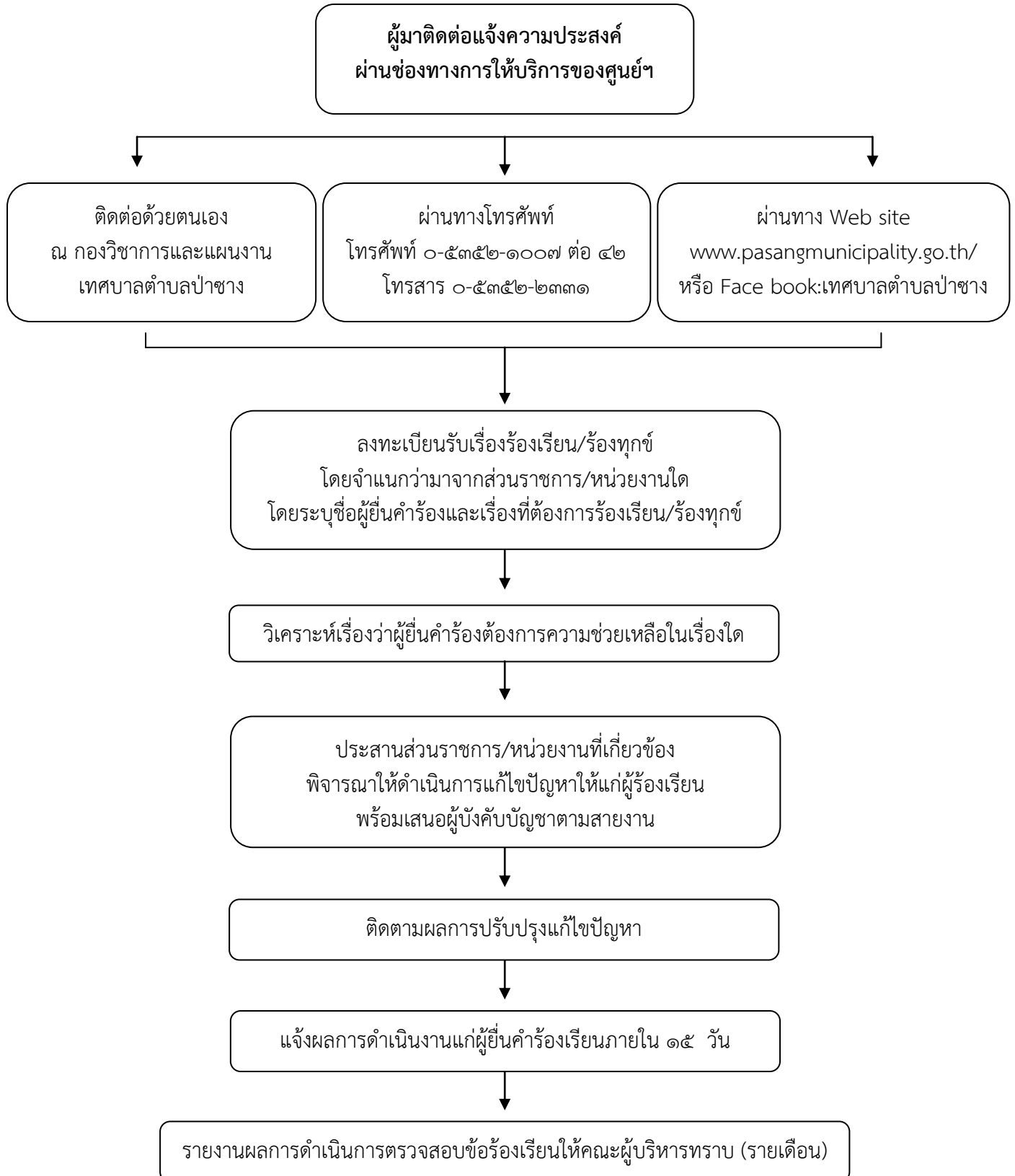
- ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้สะดวก
- เพิ่มสัดส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการเข้าการแสดงความคิดเห็นและ มีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส
- มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำศูนย์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ และดำเนินการจัดทำทะเบียนคุมติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

คำจำกัดความ

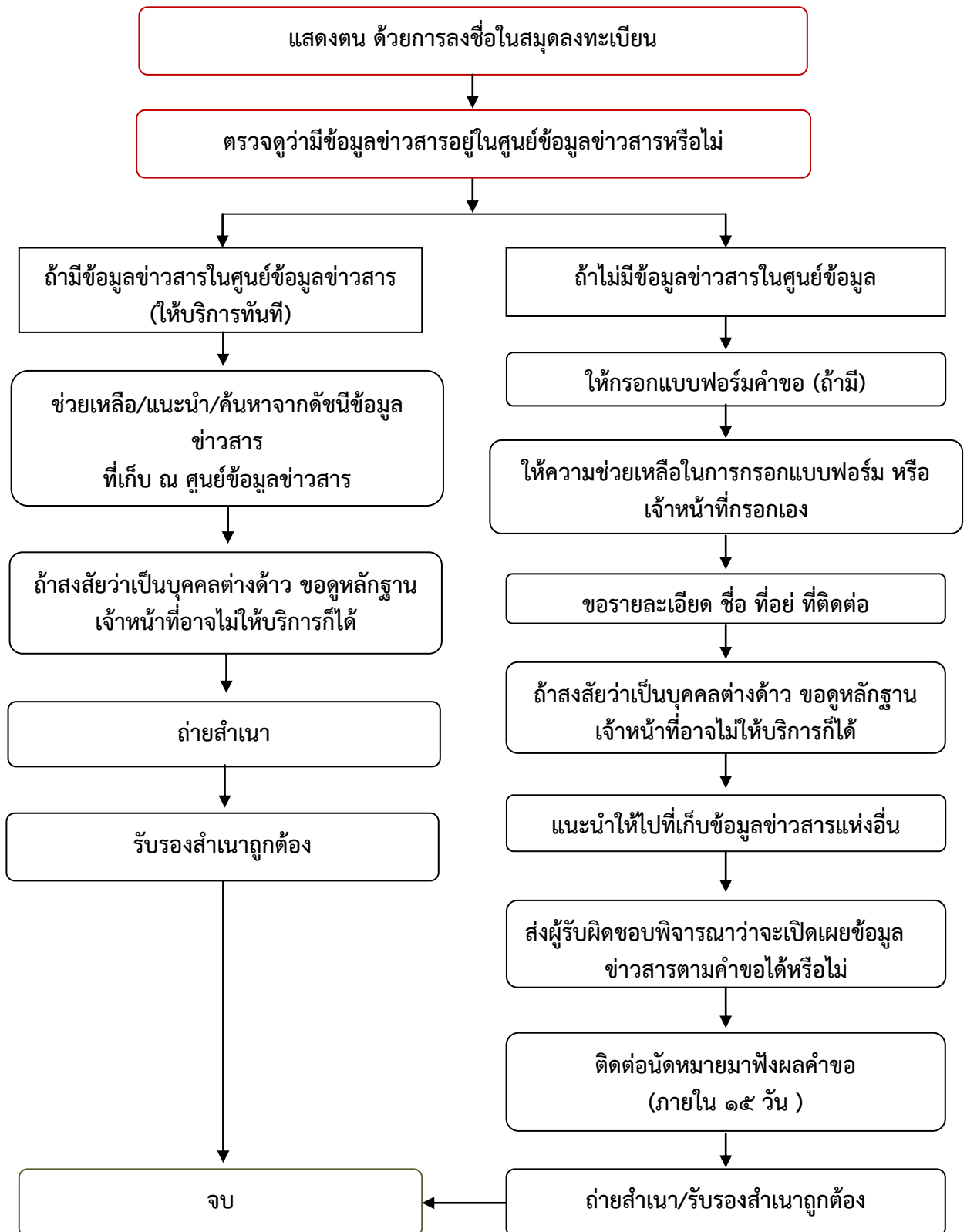
ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล ตำบลป่าซาง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซางผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับ	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

แผนผังกระบวนการจัดการศูนย์บริการประชาชน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลป่าซางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ วัน
- ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ๒ ครั้ง/ปี
- ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล ๑ ครั้ง/ปี

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

- ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลป่าซาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ๔๒ , ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าซาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากครึ่งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

จัดทำโดย

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลป่าซาง

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๕๓๕๒-๑๐๐๗ ต่อ ๔๒
- เบอร์โทรสาร ๐-๕๓๕๒-๒๓๓๑
- เว็บไซต์ <http://www.pasangmunicipality.go.th/>
- Facebook : เทศบาลตำบลป่าซาง

สรุปผลการติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ปีระจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

การติดตามและประเมินผลศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลป่าซาง ปีระจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สามารถสรุปได้ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลป่าซาง ได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีการประชุม คณะทำงาน เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมหาแนวทางในการพัฒนาศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ปีละ ๒ ครั้ง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนได้มาตรฐานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามพระราชบัญญัติว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. เทศบาลตำบลป่าซาง สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากกว่าร้อยละ ๙๐ ของประชาชน ผู้ใช้บริการทั้งหมด สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่	การขอบริการ	จำนวนผู้ใช้บริการ (ราย)	ผลการให้บริการ แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
๑.	ร้องทุกข์ร้องเรียน	๗	๖	-อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๑ ราย
๒.	คำร้องทั่วไป	๓๐๒	๒๙๑	-อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๔ ราย -อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ๗ ราย
๓.	ร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่	๐	๐	
๔.	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	
๕.	บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๓	
๖.	บริการอินเทอร์เน็ตตำบล	๐	๐	
๗.	บริการยืมพัสดุครุภัณฑ์	๑๗	๑๗	
๘.	บริการศูนย์ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์	๐	๐	
รวม		๓๒๙	๓๑๗	๑๒

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าซาง ไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ภายในกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก

๑. คำร้องดังกล่าวต้องผ่านกระบวนการจัดทำแผนหมู่บ้าน แล้วนำเสนอบรรจุเพิ่มเติมพัฒนา ๔ ปี โดยให้ จัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะขอดำเนินการปีงบประมาณใด ก่อนดำเนินการต้องได้รับอนุญาตจากทาง หลวงก่อน เพราะบริเวณดังกล่าวเป็นพื้นที่เขตทางหลวงตาม

๒. คำร้องดังกล่าวบริเวณหน้าวัดอินทิลได้มีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจร(ไฟกระพริบ)แล้ว ซึ่งเพียงพอใน การเตือนผู้ขับขี่ในการใช้รถใช้ถนนเพิ่มความระมัดระวังยิ่งขึ้นและลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

๓. คำร้องดังกล่าวเสาไฟฟ้าที่ขอติดตั้งไฟกิ่งดังกล่าวเป็นจุดตั้งของหม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งตามมาตรฐานการไฟฟ้าไม่อนุญาตให้ดำเนินการติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณหม้อแปลงไฟฟ้า อาจเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้
๔. คำร้องดังกล่าวไม่ได้ตั้งงบประมาณอุดหนุนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ หากประสงค์ให้เทศบาลตำบลป่าซางดำเนินการจะต้องเสนอโครงการดังกล่าวบรรจุเข้าแผนชุมชนและแผนพัฒนา ๔ ปีของเทศบาลและจัดลำดับความสำคัญ หากเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนก็ให้เสนอบรรจุเข้าแผนปี ๒๕๖๒ โดยจะต้องดำเนินการรวบรวมเอกสารสำเนาเอกสารโฉนดที่ดินที่ติดทางสาธารณะ, สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเจ้าของที่ดิน, สำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อประกอบการขอไฟฟ้าสำรวจและประมาณค่าใช้จ่าย
๕. คำร้องดังกล่าวเนื่องจากต้นไม้ดังกล่าว อยู่ในพื้นที่ถนนสาย ๑๑๕๖ (สบทา - ท่าลี่) ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของกรมทางหลวง จึงประสานไปยังหมวดทางหลวงบ้านโฮ้งให้ดำเนินการ
๖. คำร้องดังกล่าวเทศบาลมิได้ตั้งงบประมาณไว้ประกอบกับตามแผนพัฒนา ๔ ปีแผนปีงบประมาณ ๒๕๖๑ หมู่ ๕ ไม่ได้มีโครงการขุดลอกลำเหมืองสาธารณะไว้ จึงยังไม่สามารถดำเนินการได้หากชุมชนเห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนก็ให้เสนอบรรจุเข้าแผนปี ๒๕๖๒ ในกรณีเร่งด่วนที่น้ำไม่สามารถระบายได้เทศบาลจะได้พิจารณาแก้ไขปัญหาเป็นจุดๆไป
๗. คำร้องดังกล่าวเกรงว่าจะเกิดอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ประสานไปยังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซางให้ดำเนินการ

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๑	๑		
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	๓	๓	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑	-	๑	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
รวม		๗	๖	๑	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง (ร้องทุกข์ร้องเรียน)

ลำดับ	เลขที่	วันที่	ผู้ขอรับบริการศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง		การรายงานผลการปฏิบัติงาน				ช่องทางการรับเรื่อง
			ผู้ยื่นคำร้อง	เรื่อง	เลขที่	วันที่	การรายงานผล ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	
๑	๔๓๘	๔ ธ.ค. ๖๐		ขอความอนุเคราะห์ช่วยดำเนินการ ตรวจสอบที่ดินของ นายอุดม ชีปัญญา จักร	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๒	๐๗๘	๒ มี.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้จัดการโรง รับจำนำ	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	สำนักปลัด	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๓	๑๖๐	๒๒ พ.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ขอกระเบื้อง หลังคาบ้าน จำนวน ๑๕๔ แผ่น	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานป้องกัน	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๔	๑๖๑	๒๒ พ.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ขอกระเบื้อง หลังคาบ้าน จำนวน ๑๕ แผ่น	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานป้องกัน	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๕	๑๖๒	๒๒ พ.ค. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ขอกระเบื้อง หลังคาบ้าน จำนวน ๔๘ แผ่น	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งานป้องกัน	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๖	๒๑๖	๒ ก.ค. ๖๑		คุณสุนิรัตน์ เป็งกาสิทธิ์ตรวจสอบ แก้ไขน้ำท่วมขังหน้าร้านข้าวซอย ริมทา	-	-	อยู่ระหว่างการ ดำเนินงาน	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง
๗	๒๘๖	๒๐ ก.ย. ๖๑		ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบ กิจการทอดแคบหมู ซอย ๕ ม.๑ ต. ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน	-	-	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	กองช่าง	ยื่นคำร้องด้วยตัวเอง

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	๓๑	๓๐	๑	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๓๗	๓๖	๑	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๒๒	๒๑	๑	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	๓๔	๓๒	๑	๑ ราย (ขอความ อนุเคราะห์ขุดฝังท่อ ระบายน้ำและทริง ถมดิน บริเวณด้านหน้าสุสานป่า ซาง ม.๑ ต.ป่าซาง)
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	๓๗	๓๕	-	๒ ราย(ขอความ อนุเคราะห์ติดตั้งกระจก โถ้งบริเวณหน้าวัดอินทขิล และขอความอนุเคราะห์ ติดตั้งไฟกิ่ง ซอย ๒ หนอง ผ้ำ ๑ จุด)
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๒๖	๒๖	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	๓๑	๓๑	-	-
๘	มิถุนายน ๒๕๖๑	๒๔	๒๑	-	๓ ราย(ขอความ อนุเคราะห์ตัดกิ่งไม้หน้า บ้านนายพงศ์ศักดิ์ สารคำ ใจ ม.๕ ต.ป่าซาง อ.ป่า ซาง จ.ลำพูน,ขอความ อนุเคราะห์ตัดต้นไม้ และขอความอนุเคราะห์ ตัดต้นไม้ข้างถนน ซอย สบทา-ท่าลี่ ซอย ๑๐)

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(คำร้องทั่วไป)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑๖	๑๖	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	๒๙	๒๘	-	๑ ราย (ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้ ณ ทางลงบ้านหนองผำ)
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	๑๕	๑๕	-	-
รวม		๓๐๒	๒๙๑	๔	๗

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ข้อมูลข่าวสารทางราชการ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	๐-	-๐	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		๓	๓	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ยืมพัสดุ)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	๑	๑	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	๒	๒	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	๒	๒	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	๓	๓	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	๒	๒	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	๑	๑	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	๒	๒	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	๔	๔	-	-
รวม		๑๗	๑๗	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(อินเทอร์เน็ตตำบล)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง(ซ่อมบำรุงครุภัณฑ์)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
(เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลป่าซาง)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

แบบรายงานข้อมูลผู้ใช้บริการประชาชนเทศบาลตำบลป่าซาง
(เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าซาง)

ลำดับที่	ประจำเดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่สามารถดำเนินการได้
๑	ตุลาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๐	-	-	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๐	-	-	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	-	-	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๙	มิถุนายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-
๑๒	กันยายน ๒๕๖๑	-	-	-	-
รวม		-	-	-	-

ภาคผนวก











