

การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลนครหาดใหญ่

ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน

๑. ร้องเรียนผ่านทางสายโทรศัพท์สายด่วนกุญชรสองแสน (๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐ เทศบาลนครหาดใหญ่
๓. ร้องเรียนผ่านหนังสือร้องทุกข์ จดหมายส่งตรงถึงนายกเทศมนตรี
๔. ร้องเรียนผ่านทางคณะผู้บริหาร
๕. ร้องเรียนผ่านทางสมาชิกสภาเทศบาล
๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาล <http://www.hatyaicity.go.th>, E-mail: ๑๕๕๕@hatyaicity.go.th
๗. ร้องเรียนผ่านทางระบบรับ-ส่ง SMS ข้อความโทรศัพท์ (๐๘๙๘๗๖๑๕๕๕)
๘. ร้องเรียนผ่านทางโครงการตาสับปะรดแจ้งภัย
๙. ร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ,วิทยุเครื่องแดง ,สถานีวิทยุ
๑๐. ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊ก ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
๑๑. ร้องเรียนผ่านทางไลน์ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
๑๒. ร้องเรียนผ่านทางทวิตเตอร์ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
๑๓. ร้องเรียนผ่านทางอินสตราแกรม ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
๑๔. ร้องเรียนผ่านทางอาสาสมัคร ๒๐๐๐๐๐ ก้าวสู่สื่อมวลชนท้องถิ่น
๑๕. ร้องเรียนผ่านทางแอป Hatyai I Lert U

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครหาดใหญ่

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงระบบ Call center
๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถรับทราบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Call center ได้ทันที
๓. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถนำผลการดำเนินการลงระบบ Call center เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบต่อไป
๔. กรณีที่หน่วยงานยังมิได้ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะติดตามงานดังกล่าวจากหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อจะแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รายงานผลการดำเนินการประจำวัน ประจำสัปดาห์ และรายงานประจำเดือนแก่ผู้บริหารทราบต่อไป

ประเภทเรื่องร้องเรียนและสำนัก/กองที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย

สำนักการสาธารณสุข

- | | |
|--|------------------------|
| ๑. ฉีดพ่นยุง การกำจัดพาหะนำโรค | งานป้องกันและควบคุมโรค |
| ๒. ทำความสะอาด/รื้อลอกคุระบายน้ำ | งานรักษาความสะอาด |
| ขยะสิ่งปฏิกูลมูลฝอย /น้ำท่วม น้ำขัง จากคุระบายหรือสิ่งปฏิกูล | |
| ๓. กำจัดสุนัขจรจัด ดูแลสัตว์เลี้ยง | งานสัตว์แพทย์ |
| ๔. เหตุรำคาญจากกลิ่น ควัน เสียงต่างๆ | งานส่งเสริมสิ่งแวดล้อม |
| ๕. ศูนย์บริการสาธารณสุข รถอภีบาลฉุกเฉิน | งานบริการสาธารณสุข |

กองวิชาการและแผนงาน

๑. โครงการประชาสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ งานบริการข้อมูลข่าวสาร
๒. ร้องทุกข์การดำเนินคดี/นิติกรรมสัญญา ฝ่ายนิติการ

สำนักงานช่าง

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. ตัด/แต่ง กิ่งต้นไม้ ต้นไม้โคนล้มในที่สาธารณะ | ฝ่ายสวนสาธารณะ |
| ๒. ก่อสร้างอาคาร/ ป้าย | ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง |
| ๓. ถนนสะพานชำรุด/ ฝาคูระบายน้ำบนถนน | งานบำรุงรักษาทางและสะพาน |
| ๔. ไฟฟ้าสาธารณะดับ/ รถชนเสาไฟฟ้า | งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ |
| ๕. ลูกกระนวด สัญญาณไฟจราจร ระบบงานจราจร | ฝ่ายวิศวกรรมจราจร |
| ๖. จัดการคุณภาพอากาศและเสียง/ระบบระบายน้ำ | ส่วนช่างสุขาภิบาล |

คุณภาพน้ำ และระบบบำบัดน้ำเสีย

สำนักปลัดเทศบาล

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. แจ้งเกิด/ตาย/ย้ายที่อยู่/เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน | งานทะเบียนราษฎร |
| ป้ายบอกชื่อซอยหรือถนน | |
| ๒. บัตรประชาชน | งานบัตรประชาชน |
| ๓. จัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าในเขตเทศบาล | งานรักษาความสงบ |
| รวมถึงเหตุกระทำผิดในที่สาธารณะ | |
| ๔. เหตุอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย | งานป้องกันบรรเทาสาธารณะภัย |
| ๕. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย | |

งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

สำนักการคลัง

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| ๑. การจัดเก็บค่าจอดรถ | งานจอดยานยนต์ |
| ๒. ค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย | งานจัดหาประโยชน์ |
| ๓. ค่าระค่าภาษีโรงเรียน/ภาษีป้าย | งานพัฒนารายได้ |

สำนักการศึกษา

- | | |
|---|-------------------------|
| ๑. โรงเรียนสังกัดเทศบาล ๑-๖ | ฝ่ายบริหารการศึกษา |
| ๒. ห้องสมุดประชาชน/หอศิลป์เทศบาลนครหาดใหญ่ | ฝ่ายการศึกษานอกโรงเรียน |
| ๓. รถบริการรับส่งนักเรียนภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ | ฝ่ายกิจการโรงเรียน |

กองสวัสดิการสังคม

- | | |
|-----------------------------------|-------------------|
| ๑. สวัสดิการผู้สูงอายุ/แม่และเด็ก | งานสังคมสงเคราะห์ |
| ๒. งานชุมชน | งานพัฒนาชุมชน |

หน่วยงานภายนอก

- | | |
|------------------------------|--|
| ๑. สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค | |
|------------------------------|--|

รายงานการดำเนินงานของสำนัก/กองต่าง ๆ เมื่อได้รับร้องเรียน

สำนัก/กอง/งาน	เรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ	ระยะเวลาแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
สำนักงานการสาธารณสุข - งานบริการรักษาความสะอาด - กลุ่มงานส่งเสริมสิ่งแวดล้อม การตรวจสอบและรับเหตุ ราคากฎ พ.ร.บ.การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	- ระบายน้ำอุดตัน - ขยะตกค้าง - ถนนสกปรก ,ฝุ่น - ฝาครอบระบายน้ำ - กิ่งไม้ ,เศษวัสดุ - วัดเสียงจากสถานบันเทิง - การสร้างห้องพนัน - การทำปล่องระบายควัน - การย้ายสถานที่ประกอบกิจการ	๑-๓ วัน ๔-๖ ชั่วโมง ๔-๖ ชั่วโมง ๓-๗ วัน ๑-๒ วัน ๑๐ วัน ๓๐ วัน ๓๐ วัน ๓๐ วัน	ทุกเรื่องภายใน ๑๕ นาที
- งานสัตว์แพทย์ - งานป้องกันและควบคุมโรค	- กำจัดสุนัข - พ่นหมอกควันกำจัดยุง - แมลงรบกวนผึ้ง,ตัวต่อ, หนอน,เห็บ,แมลงวัน ฯลฯ	๗ วัน ๓-๕ วัน ๑ วัน	
สำนักการช่าง - ฝ่ายสวนสาธารณะ - ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง - งานบำรุงรักษาสะพาน - งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ - ฝ่ายวิศวกรรมจราจร - ส่วนสุขาภิบาล	- ตัด/แต่งกิ่งไม้,ต้นไม้โคนล้มในที่สาธารณะ - ก่อสร้างอาคาร,ป้าย - ถนนสะพานชำรุด,ฝาครอบระบายน้ำบนถนน - ไฟฟ้าสาธารณะดับ รถชนเสาไฟฟ้า - ลูกกระพรวน,สัญญาณไฟจราจร - ผังกลบขยะมูลฝอยระบบระบายน้ำและบำบัดน้ำเสีย	๑ วัน ดูปริมาณงาน ๑ วัน ๑ วัน ดูสถานที่ก่อนว่าทำได้หรือไม่ ๑-๒ วัน	หมายเหตุ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนแจ้งกลับภายใน ๑ วันหากเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยระยะเวลา แจ้งกลับภายใน ๗ วัน

รายงานการดำเนินงานของสำนัก/กองต่าง ๆ เมื่อได้รับร้องเรียน

สำนัก/กอง/งาน	เรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ	ระยะเวลาแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
สำนักปลัดเทศบาล -งานทะเบียนราษฎร - งานบัตรประชาชน - งานรักษาความสงบ	- แจ้งเกิด.ตาย,ย้ายที่อยู่,เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน - บัตรประชาชน - จัดระเบียบการจำหน่ายสินค้าในเขตเทศบาล ,แจ้งเหตุรำคาญสัตว์เลี้ยง การจราจร ปัญหา การติดตั้งป้ายโฆษณา ต่าง ๆ	๑ วัน ๑ วัน ๑-๗ วัน	หมายเหตุ งานของสำนักปลัดเทศบาลจะแจ้งกลับผู้ร้องทุกซ์ภายใน ๑-๗ วัน
- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักการคลัง - งานจอดยานยนต์ - งานจัดหาประโยชน์	-ไฟไหม้ - การจัดเก็บค่าจอดรถ - ค่าธรรมเนียมเก็บขยะมูลฝอย	๑ วัน ๑-๗ วัน ๑-๗ วัน	หมายเหตุ งานของสำนักการคลังจะแจ้งกลับผู้ร้องทุกซ์ภายใน ๑-๗ วัน
สำนักการศึกษา - ส่วนบริหารการศึกษา	- โรงเรียนสังกัดเทศบาล ห้องสมุด		หมายเหตุ งานของสำนักการศึกษาจะแจ้งกลับผู้ร้องทุกซ์ภายใน ๑-๗ วัน

๑. การรับเรื่อง

❖ ๑.๑ กรณีผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือ แจ้งเรื่องเป็นหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่สามารถ
ป้อนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ได้ทันที
การบันทึกรายละเอียดการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนผู้ใช้สามารถกำหนดข้อมูลตามช่องข้อมูลดังนี้

○ ผู้ร้องเรียน

⇒ ข้อมูล

- ให้กรอกข้อมูล ชื่อ-นามสกุล (จำเป็นต้องใส่) ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้คลิกเลือก เพศ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล อายุ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้คลิกเลือก อาชีพ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

⇒ ที่อยู่

- ให้กรอกข้อมูล บ้านเลขที่ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล หมู่บ้าน ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล ชุมชน ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้คลิกเลือก ถนน ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล หมายเลขโทรสาร ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล E-mail ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

๓) ให้ Click เลือกผู้ถูกร้องเรียน

○ ผู้ถูกร้องเรียน

⇒ ข้อมูล

- ให้คลิกเลือก บุคคลที่ต้องการร้องเรียน เป็นแบบบุคคลหรือคณะบุคคล หากเป็นบุคคลให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ชื่อ-นามสกุล ของบุคคลที่ต้องการร้องเรียน หากเป็น คณะบุคคลสามารถกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในช่องว่าง
- ให้คลิกเลือก กลุ่มหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน
- ให้คลิกเลือก หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน

⇒ ที่อยู่

- ให้กรอกข้อมูล สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล บ้านเลขที่ ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล หมู่บ้าน ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล ชุมชน ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล ซอย ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้คลิกเลือก ถนน ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล ตำบล ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล อำเภอ ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล จังหวัด ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล รหัสไปรษณีย์ ของสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

เลขที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน CP070100136

ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน รายละเอียดเรื่องร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้แจงเรื่องร้องเรียน 06 - ท่อระบายน้ำ

วันที่พบเรื่องร้องเรียน 29/01/2007 เวลา :

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ฝายระบายน้ำ(เหล็ก)ชำรุด จำนวน 1 ฝาย บนทางเท้า มีเด็กตกลงไป

สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ขอให้ซ่อมแซมแก้ไขด่วน

ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ ☐ ตามที่อยู่ ☐ เบอร์โทรศัพท์ ☒ มือถือ ☐ Email ☐ โทรสาร

☐ อื่นๆ

พิมพ์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ลบ บันทึก ปิด

๔) ให้ Click เลือกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- ให้คลิกเลือก หัวข้อเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล วันที่และเวลาพบเรื่องร้องเรียน
- ให้กรอกข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ในช่องว่างที่กำหนดให้
- ให้กรอกข้อมูล สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ ในช่องว่างที่กำหนดให้
- ให้คลิกเลือก ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ หากคลิกเลือก อื่น ๆ สามารถใส่รายละเอียดเพิ่มเติมได้ในช่องว่างที่กำหนดให้

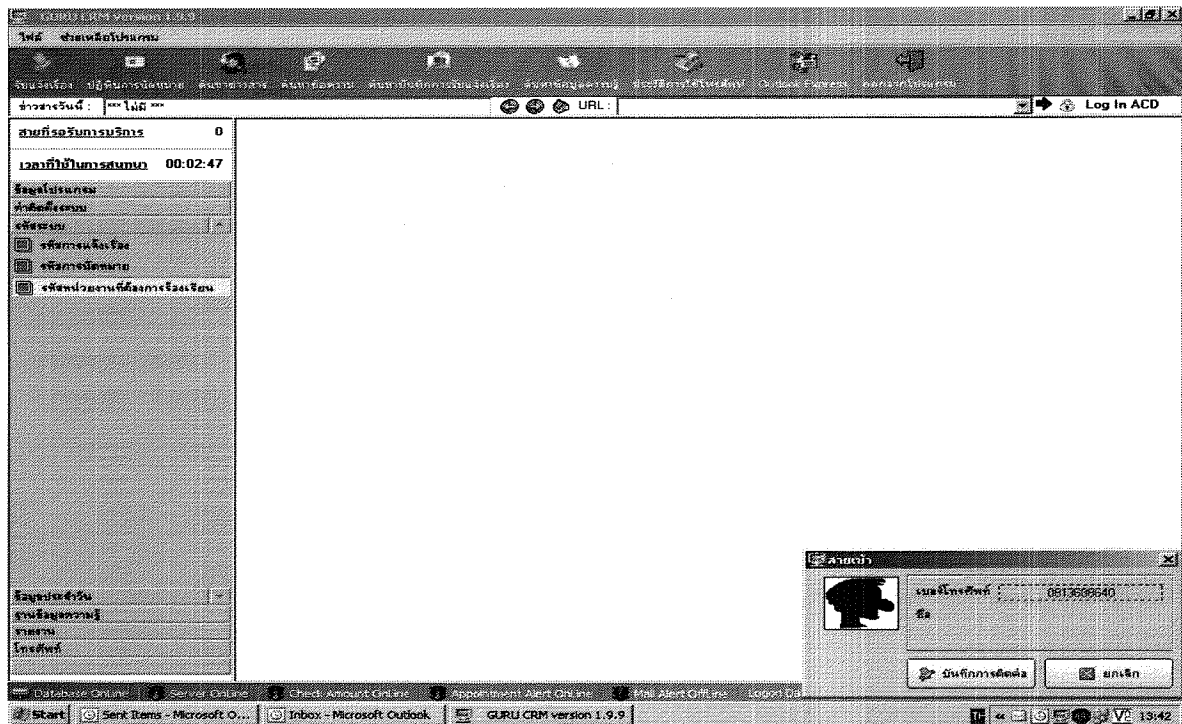
เมื่อทำการใส่ข้อมูลครบถ้วนแล้วให้กดปุ่ม



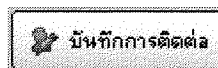
จะปรากฏเลขที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

❖ ๑.๒ กรณีผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์โทรศัพทผ่านสายด่วนกฤษฎธองสงเสน ๑๕๕๔

เมื่อมีผู้แจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางสายด่วนกฤษฎธองสงเสน ๑๕๕๔ จะปรากฏหน้าจอ



จากนั้นให้คลิกปุ่ม



จะปรากฏหน้าจอ

