

รายงานสายด่วนกุญชรสองแสน(๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)

ประจำปี ๒๕๖๒ (๑ต.ค.๖๑-๓๐ก.ย.๖๒)

งานสายด่วนกุญชรสองแสน(๐๗๔๒๐๐๐๐๐)

๑.สายด่วนกุญชรสองแสน(๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)

๒.Website www.Hatyaicity.go.th

๓.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ

๔.จดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ

๕.สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz

๖.Face book

๗.Line

๘.Twitter

๙.Instagram

๑๐.อาสาสองแสน(๐๗๔๒๐๐๐๐๐)) เข้าสู่สื่อมวลชนท้องถิ่นทั้ง ๕ รุ่น

ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๒๗,๖๘๖	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒๗,๖๔๓	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๔๓	เรื่อง
ยังไม่ได้ดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
รับแจ้งบริการรับ-ส่งผู้ป่วยรถอภัยบาสุเงิน	จำนวน	๗๔	ราย

สามารถแบ่งออกเป็นสำนัก/กองได้ ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล	๒๘๘	เรื่อง
สำนักการช่าง	๒,๐๗๔	เรื่อง
สำนักการสาธารณสุข	๑,๗๗๓	เรื่อง
อื่นๆ	๕๓	เรื่อง

งานที่ได้รับมอบหมาย

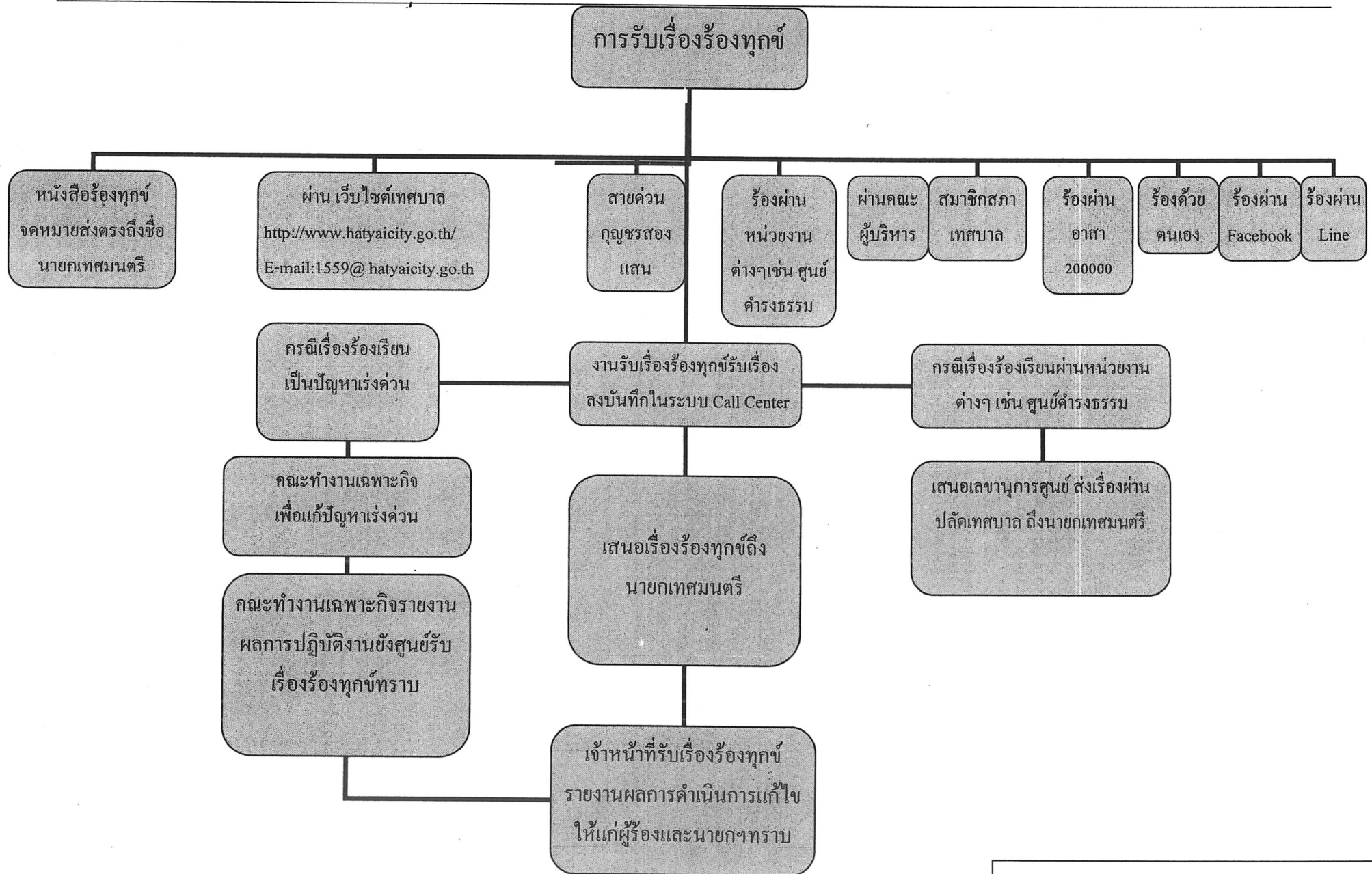
รายการผ่านโทรศัพท์สายด่วนฉุกเฉินสองแสน(๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)	๓,๒๑๘	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านWebsite www.Hatyaicity.go.th	๑๑	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ	๕๓	เรื่อง
รายการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านจดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ	๑๔	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz	-	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Face book	๓๑๓	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Line	๑๒๐	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Twitter	-	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Instagram	-	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอาสาสมัคร(๐๗๔๒๐๐๐๐๐))ทั้ง ๕ รุ่น	๕๐๙	เรื่อง

รวมถึง

- จากการแสดงความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่
- ใช้ประชาสัมพันธ์งานต่างๆของเทศบาล

ปัญหา/อุปสรรคการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐

๑. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องนอกเขตความรับผิดชอบของเทศบาลฯ
๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องระหว่างบุคคลหรือพื้นที่ส่วนบุคคล
๓. สถานที่ของการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง คับแคบและไม่ใช่ส่วนตัว เช่น มีประชาชนเข้ามาร้องเรียนเรื่องต่างๆ ไม่มีที่นั่ง และไม่ใช่ส่วนตัว
๔. ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชัดเจนหรือให้รายละเอียดไม่ครบถ้วนส่งผลให้การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ
๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น งานตัดต้นไม้ กิ่งไม้ รื้อลอกคูระบายน้ำ
๖. เรื่องระบบโทรศัพท์อยากให้มีการแบ่งเวรกันตรวจสอบหรือช่วยกันตรวจสอบอยากให้ใช้ไลน์ของตัวเองแจ้งรายงานการเช็คในรับเรื่องห้ามใช้ไลน์แอดมินรายงานเพราะจะไม่ทราบว่าใครเป็นคนเช็ค เพราะแอดมินสลับไปมาหลายคน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาของระบบในแต่ละวัน
๗. ส่วนเลขหมาย ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐ บางคู่สายให้กด ๐ เพื่อติดต่อโอเปอร์เรเตอร์นั้น เป็นปัญหาที่ค่อนข้างแก้ยากเนื่องจากทุกครั้งที่เกิดปัญหา ทางสายด่วนสองแสนเจ็ดฝ่ายไอซีทีที่ทราบทุกครั้ง ทางฝ่ายไอซีทีแก้ไขให้แล้วทุกครั้งระบบก็ยังขัดข้องเหมือนเดิม แต่เป็นบางคู่สาย จึงอยากปรึกษาทางหัวหน้าดูว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ควรแก้ไขปัญหาอย่างไรดี
๘. ส่วนระบบ call center ตามที่ได้นำเรียน ผอ.ทิพย์วิมล ทราบ ผอ.แจ้งว่า ระบบน่าจะแล้วเสร็จประมาณ ปี ๒๕๖๓ แต่ไม่ได้ระบุวันที่แล้วเสร็จ
๙. อย่างอื่นโดยรวมคือความรักสามัคคีกันช่วยเหลือกัน ถ้าเรามีความรักสามัคคี การทำงานทุกอย่างจะมีความสุขและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
<u>สำนักการช่าง</u>	จำนวน	๑๗๙	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๑๖๗	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๑๒	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
<u>กองวิชาการและแผนงาน</u>	จำนวน	๒	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
<u>เรื่องอื่นๆ</u>	จำนวน	๕	เรื่อง
<u>การให้บริการอื่นๆ</u>			
สอบถามข้อมูล	จำนวน	๑๔๑๐	เรื่อง
ต่อสาย	จำนวน	๔๒๐	เรื่อง

๒.ช่องทางอื่นๆ

๒.๑ ผ่านทางFacebook	จำนวน	๑๙	เรื่อง
๒.๒ ผ่านทางLine	จำนวน	๒๗	เรื่อง
๒.๓ ผ่านโทรศัพท์ฯ	จำนวน	๒๔๒	เรื่อง
๒.๔ ด้วยตนเอง	จำนวน	๔	เรื่อง
๒.๕ ออสา (๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)	จำนวน	๔๖	เรื่อง
๒.๖ ผ่านทางWebsite www.Hatyaicity.go.th	จำนวน	-	เรื่อง
๒.๗ ผ่านจดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ	จำนวน	๑	เรื่อง
๒.๘ สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz	จำนวน	-	เรื่อง
๒.๙ ผ่าน Twitter	จำนวน	-	เรื่อง
๒.๑๐ผ่าน Instagram	จำนวน	-	เรื่อง

๓.การให้บริการอื่นๆ

บริการรถอภิลาดฉุกเฉิน	จำนวน	๑๑	ราย
-----------------------	-------	----	-----

กฎหมาย/หนังสือสั่งการ

๑. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

หมวด ๑การบริหารบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ พระราชกฤษฎีกา มีเป้าหมาย ดังนี้

- ๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- ๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- ๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- ๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- ๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- ๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- ๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

/หมวดที่ ๒...

หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ กำหนดให้มีแนวทางบริหารราชการ ดังนี้

- ๑) กำหนดภารกิจของส่วนราชการต้องทำไปเพื่อความผาสุกของประชาชนและสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐ และแนวนโยบายของรัฐบาล
- ๒) ต้องปฏิบัติไปด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้
- ๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ต้องศึกษาวิเคราะห์ผลดี และผลเสียให้ครบถ้วนด้วยความโปร่งใสภารกิจใดมีผลกระทบต่อประชาชน ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมที่จะได้รับ

๔) เป็นหน้าที่ต้องรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของสังคม และประชาชนที่ได้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงเสนอแนะผู้มีอำนาจปรับปรุงให้เหมาะสม

๕) พบปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ ให้รีบแก้ไขปัญหาลดอุปสรรคโดยเร็ว หากพบว่าปัญหาอุปสรรคเกิดจากส่วนราชการ ระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบให้ส่วนราชการเกี่ยวข้องทราบเพื่อปรับปรุงโดยเร็ว และแจ้งให้ ก.พ.ร.ทราบด้วย(เอกสารหมายเลข ๒)

๒.หนังสือจังหวัดสงขลา ด่วนที่สุด ที่ สข ๐๐๒๓.๓/ว ๓๔๗๐ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๒ เรื่องการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(Local Performance Assessment LPA) ประจำปี ๒๕๖๒ (เอกสารหมายเลข ๓)

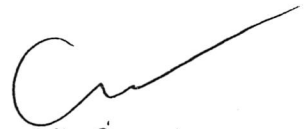
๓.หนังสือจังหวัดสงขลา ด่วนที่สุด ที่ สข ๐๐๒๓.๑/ว๖๓๓ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๒ เรื่องการประเมินผู้บริหารองค์การ(ผู้บริหารท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ รอบการประเมินที่ ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) (เอกสารหมายเลข ๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวทิพย์วิมล พลรักษ์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน



(นายวินัย จันทอง)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครหาดใหญ่



(นายอมร วงศ์วรรณ)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่

ปลัดเทศบาล.....

รองปลัดเทศบาล.....

ผู้อำนวยการกอง.....

หัวหน้าฝ่าย.....

หัวหน้างาน.....