



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วนกฤษฎ ๒๐๐๐๐๐ เทศบาลนครหาดใหญ่) โทร. ๒๑๙๑-๘

ที่ สข. ๕๒๑๐๘/ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำปี ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๖๒ - ๓๐ ก.ย.๖๓)

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครหาดใหญ่ (สายด่วนกฤษฎ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)

ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ สายด่วนกฤษฎ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ๑. สายด่วนกฤษฎ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐ ๒. ร้องทุกข์ด้วยตัวเองที่ห้อง ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐ ๓. ทำหนังสือร้องทุกข์จดหมายส่งตรง ถึงนายกเทศมนตรี ๔. ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครหาดใหญ่ ๕. ผ่านคณะผู้บริหาร ๖. ผ่านสมาชิกสภาเทศบาล ๗. ผ่านโครงการอาสาสมัครแจ้งภัย ๘. ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, วิทยุเครื่องแดง ๙. ผ่านอาสาสมัคร ๑๐. ผ่านทางเฟสบุ๊กสายด่วน ๑๑. ผ่านทางไลน์ ๑๒. ผ่านทางทวิตเตอร์ ๑๓. ผ่านทางอินสตาแกรม เป็นต้น ประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดระยะเวลา แจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการตลอดจนปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) มีการรายงานผู้บริหารทราบโดยผ่านระบบและจัดทำรายงานทุกวัน สัปดาห์เดือน และรายปี อีกทั้งได้นำเครือข่ายภาคประชาชนในโครงการอาสาสมัครแจ้งภัยสู่สื่อมวลชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล

บุคลากรที่รับผิดชอบ มีดังนี้

๑. นางสาวนฤมล	ชูเหมือน	พนักงานจ้างทั่วไป
๒. นางอัมพรรัฐ	บุญสว่าง	พนักงานจ้างทั่วไป
๓. นางสาวกรรณิการ์	บินดิน	พนักงานจ้างทั่วไป
๔. นางศุภาพิชญ์	พัทธโน	พนักงานจ้างทั่วไป
๕. นายวรภาส	มีทิพย์	พนักงานจ้างทั่วไป
๖. นายรัชฎกต	นิลสุพรรณ	พนักงานจ้างตามภารกิจ (พนักงานขับรถ)
๗. นางสาวสาณิศา	หลืออหัด	พนักงานจ้างตามภารกิจ (ช่วยราชการ)

รายงานผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (สายด่วนกฤษฎ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐) ดังนี้

ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๒๔๓๗๗	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒๔๓๗๗	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ยังไม่ได้ดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง

/รับแจ้ง...

รับแจ้งบริการรับ-ส่งผู้ป่วยรถอัมพาตฉุกเฉิน จำนวน
สามารถแบ่งออกเป็นสำนัก/กองได้ ดังนี้

๑๓๘	ราย
๓๐๖	เรื่อง
๑๘๙๔	เรื่อง
๑๔๔๙	เรื่อง
๙๔	เรื่อง
๑๕๖๑๘	เรื่อง
๕๐๑๖	เรื่อง

สำนักปลัดเทศบาล

สำนักการช่าง

สำนักการสาธารณสุข

อื่นๆ

สอบถามข้อมูล

ต่อสาย

การรับเรื่องร้องทุกข์ช่องทางอื่นๆ

รายการผ่านโทรศัพท์สายด่วนศูนย์ช่วยเหลือสังคม(๐๙๔-๒๐๐๐๐๐)	๓๑๐๖	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Website www.Hatyaicity.go.th	๕๘	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ	๘๔	เรื่อง
รายการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านจดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ	๔	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz	๒	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Face book	๑๙๗	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Line	๑๙๕	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Twitter	-	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Instagram	-	เรื่อง
รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านอาสาสมัคร(๐๙๔๒๐๐๐๐๐) ทั้ง ๕ รุ่น	๔๓๒	เรื่อง

รวมถึง

งานที่ได้รับมอบหมาย

โครงการอาสาสมัครช่วยเหลือผู้สูงอายุ

ได้นำเครือข่ายภาคประชาชนเข้ามาเป็นสมาชิก มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสื่อกลางให้กับเทศบาลกับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ ที่ผ่านการคัดเลือกโดย มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ การเป็นสื่อมวลชนท้องถิ่น การเขียนข่าว การรายงานข่าว โดยมีการอบรมปีละ ๔๐ คน ปัจจุบันมีสมาชิกอาสาสมัคร ๒๒๕ คน โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร จัดทำรายงานผลงานของอาสาสมัคร ประจำเดือนรายงานผู้บริหารทราบ กิจกรรมเยี่ยมบ้านสมาชิกอาสาสมัคร กิจกรรมทำความดีเพื่อพ่อ ตลอดจนกิจกรรมจิตอาสาต่าง ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวพรทิพานันท์ บุญสว่าง

(นางสาวพรทิพานันท์ บุญสว่าง)

หัวหน้าฝ่ายนิติการ