

ร้อยละของการจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้ง  
ผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบทุกเรื่อง

| เรื่องร้องเรียนทั้งหมดประจำปีงบประมาณ<br>๒๕๖๗(๑ ต.ค.๖๕ - ๓๐ ก.ย.๖๖) | เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ๖๑๔๖                                                                | ๕๖๗๖ เรื่อง                 |

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๕

$$= \frac{๕,๖๗๖ \times ๑๐๐}{๖,๑๔๖}$$

$$= \frac{๕,๖๗๖}{๖,๑๔๖}$$

$$= ๙๒.๓๕$$

## งานสายด่วนกุญชรสองแสน(๐๗๔๒๐๐๐๐๐)

๑.สายด่วนกุญชรสองแสน(๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)

๒.Website [www.Hatyaicity.go.th](http://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

|                              |       |       |        |
|------------------------------|-------|-------|--------|
| ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด | จำนวน | ๖,๑๔๖ | เรื่อง |
| ดำเนินการแล้วเสร็จ           | จำนวน | ๕,๖๗๖ | เรื่อง |
| กำลังดำเนินการ               | จำนวน | ๒๘    | เรื่อง |
| รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ         | จำนวน | ๐     | เรื่อง |
| ไม่สามารถดำเนินการได้        | จำนวน | ๔๔๒   | เรื่อง |
| เลยกำหนด                     | จำนวน | ๐     | เรื่อง |

## สามารถแบ่งออกเป็นสำนัก/กองได้ ดังนี้

|                          |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| สำนักปลัดเทศบาล          | ๗๕๔   | เรื่อง |
| สำนักการช่าง             | ๒,๘๘๙ | เรื่อง |
| สำนักการสาธารณสุข        | ๑,๙๓๖ | เรื่อง |
| สำนักคลัง                | ๙     | เรื่อง |
| กองสวัสดิการสังคม        | ๑๐    | เรื่อง |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓     | เรื่อง |
| สำนักศึกษา               | ๑๗    | เรื่อง |

|                     |        |        |
|---------------------|--------|--------|
| หน่วยงานภายนอก      | ๕๔     | เรื่อง |
| อื่นๆ               | ๐      | เรื่อง |
| สอบถามข้อมูล+โอนสาย | ๑๘,๓๖๖ | เรื่อง |

### การรับเรื่องร้องทุกข์ช่องทางอื่นๆ

|                                                                                                            |       |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| รายการผ่านโทรศัพท์สายด่วนกุญชรสองแสน(๐๗๔-๒๐๐๐๐๐)                                                           | ๕,๐๘๗ | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านWebsite <a href="http://www.Hatyaicity.go.th">www.Hatyaicity.go.th</a> | ๙๑    | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ                          | ๑๒    | เรื่อง |
| รายการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ผ่านจดหมาย/หนังสือถึงท่านนายกฯ                                         | ๐     | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน สถานีวิทยุ FM ๙๖.๐ Mhz                                                 | -     | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Face book                                                              | ๓๖๘   | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Line                                                                   | ๓๙๓   | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Twitter                                                                | -     | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Instagram                                                               | -     |        |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านแอป                                                                     | ๑๘๕   | เรื่อง |
| รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม                                                           | ๒     | เรื่อง |
| อื่นๆ                                                                                                      | ๗     | เรื่อง |

## ปัญหา/อุปสรรคการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐

๑.ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องนอกเขตความรับผิดชอบของเทศบาลฯ

๒.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องระหว่างบุคคลหรือพื้นที่ส่วนบุคคล นอกเขตพื้นที่รับผิดชอบ และบางเรื่องที่คาบเกี่ยวกับงานคนละฝ่ายกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบก่อนถึงจะทราบว่าของงานฝ่ายใด แอดมินของฝ่ายผู้เกี่ยวข้องเท่านั้นทำการเปลี่ยนสถานะพร้อมแจ้งเหตุผล

๓.ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชัดเจนหรือให้รายละเอียดไม่ครบถ้วนส่งผลให้การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ

๔.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น งานตัดต้นไม้ กิ่งไม้ รื้อลอกคูระบายน้ำ