



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองปัตตานี

ที่ ๗ / ๒๕๖๓

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน หัวหน้าฝ่ายนิติการและดำเนินการทางวินัย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองปัตตานี ข้อ ๑๒.๒ กำหนดว่า ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานสอบสวนและดำเนินการทางวินัย ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ปรากฏข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง แยกเป็น ๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี จำนวน ๑๖ เรื่อง ดำเนินการสำเร็จลุล่วงหรือรายงานความคืบหน้าภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๑๐ เรื่อง ดำเนินการสำเร็จลุล่วงหรือรายงานความคืบหน้าภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

๒.๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๒.๒ รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเมืองปัตตานีเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถเข้าถึงประชาชนและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม จึงเห็นควรส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองปัตตานีต่อไป

จึงมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี

เรียน ผู้อำนวยการกองบริหาร / ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- เน้นการดำเนินการตามที่มอบหมายและ

เสนอ และสำเนาแจ้งทุกหน่วยงานทราบและ

ดำเนินการตามแนวทางแก้ไข ต่อไป

(นางวรรณลดา อารัมศรีธรรม)

๗ เม.ย. ๖๓ ผอ.กองวิชาการและแผนงาน ๘ ๑๖๔. ๖3

(นางพัชรุช ประเสริฐศรี)

นิติกรชำนาญการ

- ดำเนินการ
- ให้ทุกหน่วยงาน
มีมติ

(นายวิจิตร ค้างอินทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานการช่าง ศึกษาราชการแทน

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

.....

เทศบาลเมืองปัตตานีได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และได้ดำเนินการจัดทำแผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ จำแนกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทำการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดการเป็นการข้อมูล รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนอย่างน้อย ๔ ช่องทาง ได้แก่ ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองปัตตานี / Face Book / LINE ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๓๓๓ ๕๕๑๘ ๔. ร้องเรียนเป็นหนังสือ (ผ่านศูนย์ดำรงธรรม) เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้สะดวกและรวดเร็ว

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เทศบาลเมืองปัตตานี ได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับการกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง และได้จัดทำฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียนสรุปและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกสิ้นปีงบประมาณแก่ผู้บริหาร สำหรับข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองปัตตานีนั้น เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานนั้นจะรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ จากนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามคำร้องแล้วรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ซึ่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ได้จำแนกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็น ๒ ประเภทตามที่มา คือ ๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี ๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม โดยทั้งสองประเภทจะแยกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ๑. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป เหตุเดือดร้อนรำคาญ ข้อคิดเห็น เสนอแนะ สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน ๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - เดือน กันยายน ๒๕๖๒)
เทศบาลเมืองปัตตานี

๑. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ช่องทางร้องทุกข์/เสนอความเห็น					ผลการดำเนินการ		ระยะเวลาในการดำเนินการ
		มาด้วยตนเอง	โทรศัพท์	ไปรษณีย์	Web/line	หนังสือ	แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
๑.	กลิ่นเหม็นจากมูลไก่	✓ (คำร้อง)					✓		๑๓ ธ.ค.๖๑ – ๔ ก.พ.๖๒ (๕๓ วัน)
๒.	ฝุ่นละอองจากการถมดิน	✓ (คำร้อง)					✓		๓๓.ค.๖๑ - ๒๔เม.ย.๖๑ (๑๑๒ วัน)
๓.	ผลกระทบจากการก่อสร้างแนวเขื่อนกันน้ำ					✓			๗ม.ค.๖๒ – ๒๒ ม.ค.๖๒ (๑๕ วัน)
๔.	กลิ่นเหม็นจากน้ำยาทำป้ายไวนิล	✓ (คำร้อง)					✓		๑๐ม.ค.๖๒ - ๒๙ม.ค.๖๒ (๑๙ วัน)
๕.	การถ่ายเทน้ำทิ้งจากการเลี้ยงนกนางแอ่น				✓		✓		๑๑ม.ค.๖๑ – ๒๑ม.ค.๖๒ (๑๐วัน)
๖.	ขอให้ตรวจสอบค่าน้ำประปาในศาลากลางจังหวัดปัตตานี					✓	✓		๒๘ม.ค.๖๒ – ๑กพ.๖๒ (๔ วัน)
๗.	จอดรถขวางทางเข้า/ออก ถนนยะรัง ซอบแยกน้ำใส		✓				✓		๓๑ม.ค.๖๒ -๑๒ ก.พ. ๖๒ (๑๒ วัน)

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ช่องทางร้องทุกข์/เสนอความเห็น					ผลการดำเนินการ		ระยะเวลาในการดำเนินการ
		มาด้วยตนเอง	โทรศัพท์	ไปรษณีย์	Web/line	หนังสือ	แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
๘.	จัดการรววที่นำมาเลี้ยงในเขตเทศบาล				√		√		๒๒ ก.พ.๖๒ – ๘มี.ค.๖๒ (๑๕ วัน)
๙.	ฝุ่นและเสียงดังรบกวนจากการประกอบกิจการโครงเหล็ก		√				√		๑๔ ก.พ.๖๒ - ๒๒ก.พ.๖๒ (๘ วัน)
๑๐.	ขอให้ตรวจสอบใบอนุญาต				√				๓เม.ย.๖๒ - ๒๔เม.ย.๖๒ (๒๑ วัน)
๑๑.	ปัญหากลิ่นรบกวนจากการประกอบอาหาร	√ (คำร้อง)					√		๓๐เม.ย.๖๒ – ๑๕ส.ค.๖๒ (๑๐๕ วัน)
๑๒.	เสียงดังจากการเปิดวิทยุเพื่อเรียกนกนางแอ่น	√ (คำร้อง)					√		๒๘ พ.ค.๖๒.-๑๕ ส.ค.๖๒ (๗๘ วัน)
๑๓.	ได้รับความเดือดร้อนจากการพนสี	√ (คำร้อง)					√		๖ มิ.ย ๖๒ – ๒๐ พ.ย.๖๒ (๑๖๓ วัน)
๑๔.	ขอให้ติดตามปัญหาดิน-ทรายบนถนน	√ (คำร้อง)					√		๑๓ส.ค.๖๒ – ๒๖ส.ค.๖๒ (๑๓ วัน)
๑๕.	การเลี้ยงเป็ดส่งกลิ่นเหม็น	√ (คำร้อง)					√		๑๙ ก.ย. ๖๒-๑๕ ต.ค.๖๒ (๓๖ วัน)
๑๖.	รถยนต์จอดกีดขวางการจราจร	√ (คำร้อง)					√		๒๐ ก.ย. ๖๒-๓๐ ก.ย.๖๒ (๑๐ วัน)

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ช่องทางร้องทุกข์/เสนอความเห็น					ผลการดำเนินการ		ระยะเวลาในการดำเนินการ
		มาด้วยตนเอง	โทรศัพท์	ไปรษณีย์	Web/line	หนังสือ	แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
๑.	เหตุเดือดร้อนรำคาญ					✓	✓		๑ พ.ย.๖๑ – ๖พ.ย.๖๑ (๕ วัน)
๒.	ได้รับความเดือดร้อนจากร้านซ่อมรถ-มอเตอร์ไซด์					✓	✓		๓๑ ม.ค.๖๒ – ๘ ก.พ.๖๒ (๘ วัน)
๓.	เหตุเดือดร้อนรำคาญจากการเผาขยะ					✓	✓		๑๘ ก.พ.๖๒-๒๗ ก.พ.๖๒ (๙ วัน)
๔.	แจ้งเบาะแสการกระทำที่อาจก่อให้เกิดอันตราย					✓	✓		๑๘มี.ค.๖๒ – ๒๒มี.ค.๖๒ (๔ วัน)
๕.	เหตุเดือดร้อนรำคาญจากรถบรรทุก					✓	✓		๑๘มี.ค.๖๒ – ๒๘มี.ค.๖๒ (๑๐ วัน)
๖.	ขอคัดค้านหนังสือบันทึกข้อความ(MOU)					✓		✓	๗ มี.ย. ๖๓
๗.	ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ					✓		✓	๑ ก.ค.๖๒
๘.	ขอให้พิจารณาเร่งดำเนินการขยายแนวเขต-น้ำประปาของหมู่บ้านผาสุก					✓	✓		๘ส.ค.๖๒ – ๑๖ก.ย.๖๒ (๘ วัน)
๙.	ขอให้แก้ไขปัญหาล้างปลุกสร้างกั้นระหว่าง-ทางระบายน้ำ						✓		๑๒ก.ย.๖๒ – ๒๗ก.ย.๖๒ (๑๕ วัน)
๑๐.	การให้เช่าแผงจำหน่ายสินค้า					✓		✓	

เดือน	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเทศบาลเมืองปัตตานี						ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม					
	จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ดำเนินการเรียบร้อย		อยู่ระหว่างดำเนินการ		จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		ดำเนินการเรียบร้อย		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
	ทั่วไป	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป	จัดซื้อ จัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๑	๑	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๒	๖	-	๖	-	-	-	๑	-	๑	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	๒	-	๒	-	-	-	๑	-	๑	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	๒	-	๒	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๒	๒	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	๑	-	-	-	๑	-
กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	๑	-		-	๑	-
สิงหาคม ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	๑	-	๑	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๒	๒	-	๒	-	-	-	๒	-	๑	-	๑	-
รวม	๑๖	-	๑๖	-	-	-	๑๐	-	๗	-	๓	-

ข้อมูลเปรียบเทียบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลเมืองปัตตานี
ในช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๑ -๒๕๖๒

ปีงบประมาณ	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี			ผลการดำเนินการเรื่องเรียน ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม		
	จำนวนเรื่อง	สำเร็จลุล่วง/รายความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนเรื่อง	สำเร็จลุล่วง/รายความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน	คิดเป็นร้อยละ
๒๖๕๑	๑๔	๔	๒๘.๕๗	๑๘	๑๐	๕๕.๕๕
๒๕๖๒	๑๖	๘	๕๐	๑๐	๗	๗๐

บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๒๖ เรื่อง ที่เป็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี จำนวน ๑๖ เรื่อง และข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๑๐ เรื่อง สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนนั้น เทศบาลเมืองปัตตานีได้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามคำร้องแล้วรายงานผลต่อผู้บริหารและแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้ชี้แจงตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือรายงานผลให้ทราบได้ภายใน ๑๕ วัน สรุปได้ดังนี้

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี เฉพาะข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป จำนวน ๘ เรื่อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม เฉพาะข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป จำนวน ๗ เรื่อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี และข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรมด้านความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างนั้นไม่มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปัญหา/อุปสรรค

เทศบาลเมืองปัตตานีเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ พัฒนาท้องถิ่นตอบสนองความต้องการของประชาชน และเนื่องจากปัจจุบันเทศบาลเมืองปัตตานีเป็นเขตเมืองที่มีความเจริญทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบในชุมชนที่เป็นเมืองอยู่แล้วก่อให้เกิดปัญหาในด้านการจัดการให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อเทศบาลเมืองปัตตานี หรือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรมส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปที่เป็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ ซึ่งสาเหตุเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรม การขาดความรับผิดชอบ และระเบียบวินัยของสมาชิกในสังคม จึงก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการดังนี้

- เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน จึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา
- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัด จึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แนวทางแก้ไข

- เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปัตตานีต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองปัตตานี
- กำชับและติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- ให้การศึกษาและคำแนะนำแก่ประชาชน
- มีมาตรการลงโทษผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจัง



(นางพยรุช ประเสริฐศรี)
นิติกรชำนาญการ

ผู้รายงาน