



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่หล่าย

ที่ พร ๕๒๙๐๑/ ๔

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

### เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลแม่หล่ายจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลแม่หล่าย เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลแม่หล่ายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลแม่หล่าย จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ได้รับแจ้งการร้องเรียนจากประชาชนว่าได้รับผลกระทบจากฝุ่นละอองจากการประกอบกิจการของโรงสีแพร่รุ่งเรืองฯ บริเวณพื้นที่ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

๒. เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๒ ได้รับแจ้งการร้องเรียนผ่านการสื่อสารออนไลน์ กลุ่มเฟสบุ๊คเพจสมาคมคนเมืองแพร่ว่าประชาชนได้รับผลกระทบจากกลิ่นสิ่งปฏิกูลบริเวณที่ทิ้งขยะที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแพร่ บริเวณพื้นที่ หมู่ที่ ๕ ตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

๓. เมื่อวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๓ ได้รับแจ้งจากประชาชนว่าได้รับผลกระทบจากกลิ่นขยะ วัชพืช ใบไม้ กิ่งไม้ที่กองทับถมอยู่บริเวณบ้านข้างเคียง เหตุเกิดในพื้นที่บ้านแม่หล่าย หมู่ที่ ๒ ตำบลแม่หล่าย อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียน

สำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลแม่หล่าย (รายละเอียดปรากฏตามบัญชีแนบท้าย)

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๓. หน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับนิติศาสตร์ที่จะจัดการข้อร้องเรียนให้ถูกต้องและเป็นไปตามข้อกำหนดอย่างทันท่วงที
๔. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนเทศบาลตำบลแม่หล่ายใช้ผู้นำหรือบุคคลที่น่าเชื่อถือช่วยเหลือดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เรื่องราวยุติลงไม่ต้องใช้กฎหมายในการแก้ไขปัญหา ทำให้ประชาชนได้ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
๕. การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนในบางครั้งไม่ได้รับความร่วมมือการแก้ไขปัญหาจากผู้ถูกร้องเรียน ทำให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันเวลา


ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
๒. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่หล่าย ให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวันให้อยู่ในระเบียบกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
(นายพนตล หล่ายดวงใจ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

  
นางสาววิวรรณ จินทร์กอ  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

  
(นางชมรุญ หมดมลทิน)  
ปลัดเทศบาลตำบลแม่หล่าย

  
(นางบรรณ ...)  
นายกเทศมนตรีตำบลแม่หล่าย

| ลำดับ<br>ที่ | ช่องทางการร้องเรียน/<br>เลขที่รับหนังสือ                                                    | เรื่องที่ร้องเรียน/<br>ร้องทุกข์                                             | ผลการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | วันที่ดำเนินการเสร็จ<br>สิ้น/รายงานผล                                  | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ                                                                    |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ๑.           | หนังสือร้องเรียนกรณีก่อเหตุ<br>รำคาญ ลว.๒๖ พ.ย. ๒๕๖๒                                        | การได้รับผลกระทบจากฝุ่นละอองจาก<br>การประกอบกิจการของโรงสีแพร่<br>รุ่งเรืองฯ | ๑. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการปิดประตูด้านหลัง<br>อาคารที่ก่อให้เกิดฝุ่นละอองให้มิดชิด<br>๒. แนะนำให้ผู้ประกอบการฉีดพ่นน้ำเพื่อลดการเกิด<br>ฝุ่นละออง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ดำเนินการเสร็จสิ้น<br>วันที่ ๓ ธ.ค. ๖๒/<br>รายงานผลวันที่ ๔<br>ธ.ค. ๖๒ | -            |                                                                             |
| ๒            | กลุ่มสื่อสารออนไลน์เฟสบุค<br>วันที่ ๒๕ ธ.ค. ๖๒                                              | การได้รับผลกระทบจากกลิ่นสิ่งปฏิกูล<br>บริเวณที่ทิ้งขยะเทศบาลเมืองแพร่        | ๑.เทศบาลเมืองแพร่เจ้าของพื้นที่ได้เปลี่ยนญาแจลือก<br>ประตูสถานที่ทิ้งขยะเดิมเพื่อป้องกันมิให้<br>บุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตแอบนำขยะหรือสิ่ง<br>ปฏิกูลเข้ามาทิ้งภายในสถานที่ดังกล่าว<br>๒.เทศบาลเมืองแพร่ได้แจ้งกำชับให้ผู้ประกอบการและ<br>พนักงานขับรถพร้อมพนักงานประจำรถของรถสูบล้าง<br>ปฏิกูลที่ได้รับอนุญาตให้เข้าเททิ้งสิ่งปฏิกูลได้ใน<br>ช่วงเวลาตั้งแต่ ๐๘.๐๐-๑๗.๓๐ น. และให้เททิ้งสิ่ง<br>ปฏิกูลได้เฉพาะในหลุมที่กำหนดไว้ รวมทั้งต้องดูแล<br>รักษาตรวจสอบสภาพรถสูบล้างปฏิกูลให้อยู่ในสภาพ<br>สมบูรณ์ไม่มีการรั่วซึมอยู่เป็นประจำ | ดำเนินการเสร็จสิ้น<br>และรายงานผลวันที่<br>๓ ม.ค. ๖๓                   | -            | ทม.แพร่<br>รายงานผล<br>ตามหนังสือที่<br>พร ๕๒๐๐๓/<br>๐๐๙๒ ลว.<br>๑๓ ม.ค. ๖๓ |
| ๓            | หนังสือร้องเรียนมายัง<br>เทศบาลตำบลแม่หลาย<br>เลขรับที่ ๙๓๒ ลว.๑๗ เม.ย.<br>๖๓ เวลา ๐๙.๑๕ น. | การได้รับผลกระทบจากกลิ่นขยะ<br>บริเวณบ้านใกล้เคียง                           | ๑. แจ้งให้เจ้าของบ้านข้างเคียงที่ได้รับการร้องเรียนให้<br>กำจัดเศษวัชพืช กิ่งไม้ ที่ทับถมกันเป็นเวลานานบริเวณ<br>ข้างรั้วใกล้กับห้องนอนของผู้ร้องเรียนออกไปให้หมด<br>จากบริเวณดังกล่าว<br>๒. เจ้าของบ้านที่ถูกร้องเรียนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี<br>ดีจนปัญหานี้สามารถยุติได้                                                                                                                                                                                                                                                              | ดำเนินการเสร็จสิ้น<br>และรายงานผลวันที่<br>๓๐ เม.ย. ๖๓                 | -            |                                                                             |