



รายงานสรุปผล
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐



“ตำบลปงนาอยู่ ความรู้ก้าวหน้า พัฒนาเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง เจิดจรัสวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น”

เทศบาลตำบลแม่ยม
อำเภอปง จังหวัดพะเยา

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของเทศบาลตำบลแม่ยมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเสนอผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลแม่ยม ในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และผู้รับบริการ ตามขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่กำหนดในคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแม่ยม ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เทศบาลตำบลแม่ยมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียนฉบับนี้ จะได้แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ในการบริหารระบบราชการโดยความสุจริต ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

เทศบาลตำบลแม่ยม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ยม	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๙. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียน /เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
๑๐. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียน /เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตาม ประเภทเรื่อง	๔
๑๑. ผลการดำเนินงานตามแนวทางขั้นตอน กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
ของเทศบาลตำบลแม่ยม ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ยม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลแม่ยมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยม เลขที่ ๒๐๔ หมู่ที่ ๗ บ้านบอน ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา โทร. ๐ ๕๔๔๓ ๐๙๑๙ โทรสาร ๐ ๕๔๔๓ ๐๙๒๐ เว็บไซต์ www.maeyom.go.th

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแม่ยม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะ
เดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้เทศบาลตำบลแม่ยมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
หรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เทศบาลตำบลแม่ยมได้รับจากหน่วยงานอื่น หรือส่วนกลาง
โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เทศบาลตำบลแม่ยมสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถ
ประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ
ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่ยม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ
ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/
การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

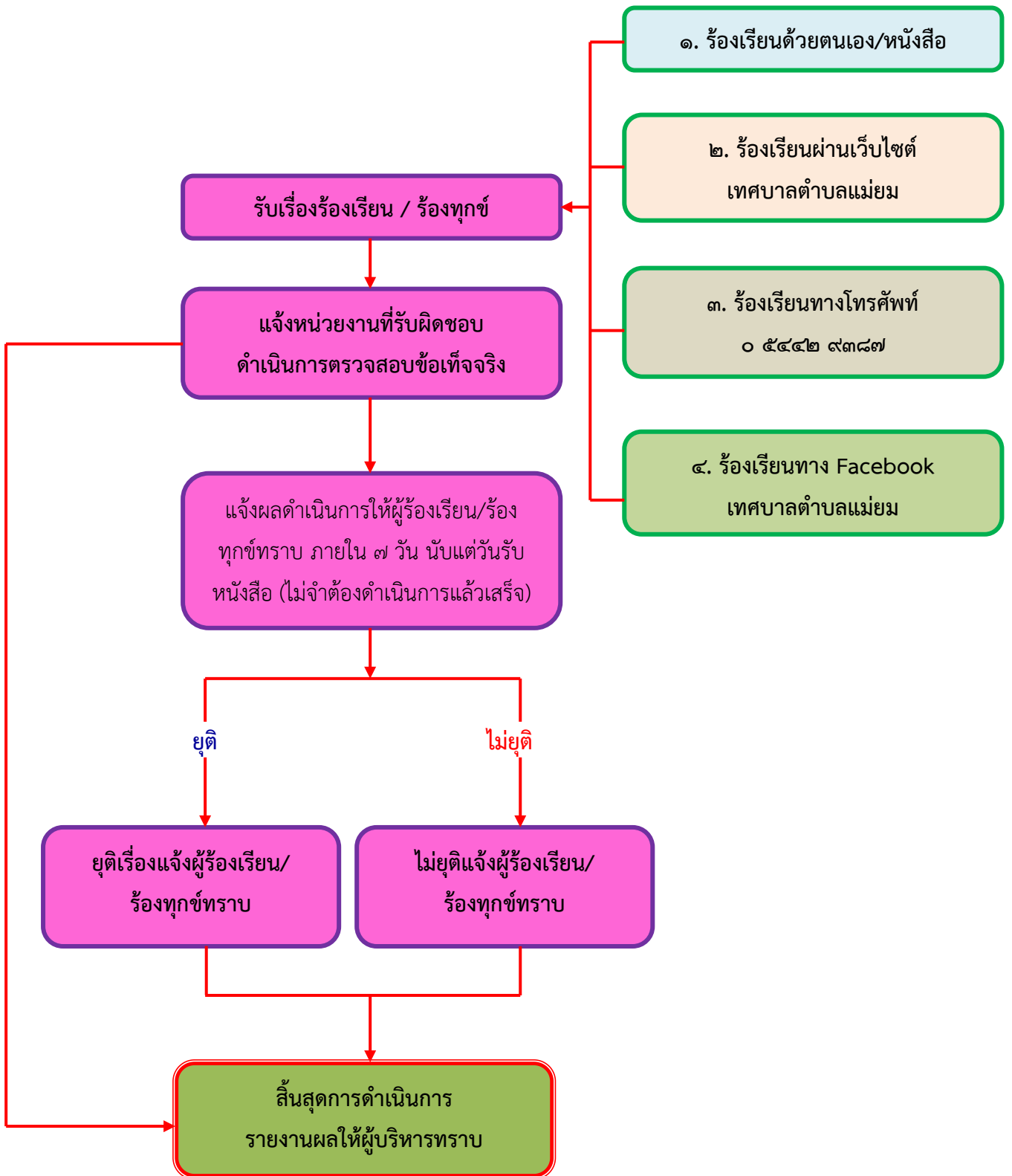
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียน /เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามช่องทาง
การร้องทุกข์/ร้องเรียน

ลำดับ ที่	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาล ตำบลแม่ยม	๒		๑. ส่งเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพะเยา ๒. ร้องเรียนผ่านอำเภอ
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลแม่ยม	๑		เรื่องเดียวกันกับลำดับที่ ๑
๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๔๓ ๐๙๑๙	-		
๔	ร้องเรียนทาง facebook	-		

๑๐. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียน /เสนอความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตาม
ประเภทเรื่อง

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	-	-	
๒	การให้บริการสาธารณะหรือ ภารกิจหน้าที่ของเทศบาล	๒	๑๐๐	
๓	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	
๔	เสนอความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	-	-	

๑๑. ผลการดำเนินงานตามแนวทางขั้นตอน กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ลำดับ ที่	วันที่	เรื่อง ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ ความคิดเห็น โดยสรุป	ผลดำเนินการ	การรายงานผลการ ดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
๑	๕ ต.ค. ๕๙	<p>ของบประมาณในการขุดลอกลำเหมือง หมู่ที่ ๑๓ บ้านดง</p> <p>บ้านดง หมู่ที่ ๑๓ มีพื้นที่ทำการเกษตรรวมกัน ประมาณ ๕๐๐ ไร่ บางปีมีฝนตกตามฤดูกาลก็ ได้ผลผลิตดีตามไปด้วย แต่ถ้าปีไหนฝนแล้งก็ไม่ได้ ผลผลิตเลย ถ้าหากว่าได้ลำเหมืองทั้ง ๒ แห่งแล้ว จะมีน้ำไหลเข้าพื้นที่ทำการเกษตรตลอดปี ผลผลิต จะได้ปริมาณมากขึ้น จึงขอให้ช่วยจัดหา งบประมาณมาขุดลำเหมืองหมู่ที่ ๑๓ บ้านดง</p>	<p>เทศบาลตำบลแม่ยมดำเนินการชี้แจง ทำความเข้าใจกับประชาชน เนื่องจากพื้นที่จะ ดำเนินการก่อสร้างบางส่วนอยู่ในเขตป่าสงวน แห่งชาติและที่ดินของเอกชน ประชาชน รับทราบแล้ว เห็นว่ายังไม่มีความจำเป็น เร่งด่วน และต่อไปภายหน้าหากเห็นว่าเป็น ปัญหาสำคัญและมีความจำเป็นเร่งด่วน จะได้ เสนอเข้าที่ประชุมประชาคมเพื่อบรรจุใน แผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอน และขอรับการ จัดสรรงบประมาณดำเนินการต่อไป</p>	<p>๑. แจ้งผลการดำเนินงานให้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา ทราบ ตามหนังสือ ที่ พย ๕๔๙๐๓/๖๐๗ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ หนังสือที่ พย ๕๔๙๐๓/๗๔๔ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ ๒. แจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ตามหนังสือ ที่ พย ๕๔๙๐๓/๗๔๓ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ ๓. ประชาสัมพันธ์ให้ ประชาชนทราบ ตามหนังสือ ที่ พย ๕๔๙๐๓/๗๔๑ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๙</p>	<p>ควรชี้แจงทำความเข้าใจ และให้ ความรู้ใน กระบวนการจัดทำ แก้ไข เพิ่มเติม แผนพัฒนาท้องถิ่น และการจัดสรร งบประมาณ การ ขอรับงบประมาณ จากหน่วยงานอื่น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแก้ไข ปัญหาความ เดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่าง ครบถ้วนและ ครอบคลุม</p>

ลำดับ ที่	วันที่	เรื่อง	ผลดำเนินการ	การรายงานผลการ ดำเนินการ	ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ
๒	๒๕ ก.ย. ๖๐ ๒๘ ก.ย. ๖๐	ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณพัฒนาถนน บ้านแม่จ๊ะ หมู่ที่ ๑๐ ประชาชนหมู่ที่ ๑๐ บ้านแม่จ๊ะ ร้องเรียนผ่าน นายชุมพล อินยอม ว่าไม่ได้รับจัดสรรเงิน งบประมาณในการพัฒนาถนนเข้าหมู่บ้านแม่จ๊ะ หมู่ที่ ๑๐ เนื่องจากถนนภายในหมู่บ้านเป็นหลุม บ่อ การสัญจรลำบาก และมีหนังสือขอจัดสรร งบประมาณโครงการสร้างถนนภายในหมู่บ้าน แม่จ๊ะ หมู่ที่ ๑๐	เทศบาลตำบลแม่ยมรายงานชี้แจงข้อมูลให้ ผู้เกี่ยวข้องทราบ เนื่องจากบ้านแม่จ๊ะอยู่ใน เขตป่าสงวนแห่งชาติป่าแม่ยม การดำเนินการ ใด ๆ ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ต้องรับอนุญาต ให้ใช้พื้นที่ภายในป่าสงวนแห่งชาติตามระเบียบ ของทางราชการก่อน ประกอบกับไม่ปรากฏ โครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน แม่จ๊ะ ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบล แม่ยม มีความจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุง เพิ่มเติมแผนพัฒนาท้องถิ่นตามความจำเป็น เร่งด่วนและความต้องการของประชาชนก่อน เพื่อเป็นกรอบในการจัดสรรงบประมาณหรือ ขอรับสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่น ต่อไป และผลการพิจารณาในเรื่องนี้ยังไม่มี ข้อยุติที่ชัดเจน	๑. รายงานชี้แจงให้ นายอำเภอปง ตามหนังสือ ที่ พย ๕๔๙๐๑/๖๒๙ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐ ๒. ชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ตามหนังสือ ที่ พย ๕๔๙๐๓/๖๑๓ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐	การแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของ ประชาชนต้องขอใช้ ประโยชน์พื้นที่ ป่าสงวนแห่งชาติ ควรวางแผนเตรียม ความพร้อมของพื้นที่ แผนพัฒนาท้องถิ่น และแผนการจัดสรร งบประมาณ ด้วยความรอบคอบ เนื่องจากต้องใช้ ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน
รวม ๒ เรื่อง					