



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลสันทราย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ขร ๕๗๔๐๑/ -

วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย

เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลสันทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเปิดช่องทางการเสนอปัญหาความเดือดร้อน ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้กับประชาชนในพื้นที่ อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นกับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันทราย โดยมีภารกิจ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปของประชาชน และปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลสันทราย

๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่

๓. ดำเนินการประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๔. รายงานผลการตรวจสอบ และผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ

กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสันทราย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) พร้อมทั้ง ปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานฯ โดยปรากฏรายละเอียด ดังนี้

๑. ผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ แยกผลการดำเนินงานออกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียน...

๑) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

มีประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลั่นทราย และนอกพื้นที่ แจ้งเหตุร้องเรียน ร้องทุกข์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๑๑ เรื่อง

ที่	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการ ดำเนินการ	ระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการ
๑	ร้องขออนุญาตตัดต้นไม้ เจ้าของที่ดิน โฉนดเลขที่ ๙๗๙๑๙ และ ๙๘๑๕๗ ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านปากกล้วยเหนือ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลลั่นทราย อำเภอเมืองเบียงราย จังหวัดเบียงราย มีความประสงค์จะขออนุญาตตัดต้นไม้ที่ยืนอยู่บริเวณทางสาธารณะที่ติดกับที่ดิน จำนวน ๓ ต้น ประกอบด้วย ต้นกาสะลอง จำนวน ๒ ต้น และต้นขงโค (ต้นเสี้ยว) จำนวน ๑ ต้น เนื่องจากได้ขออนุญาตก่อสร้างอาคารและรั้วบ้านแล้วแต่ต้นไม้ดังกล่าวก็ดบวางการดำเนินการก่อสร้างรั้ว	๖ ต.ค.๒๕๖๕	๖ ต.ค.๒๕๖๕	๑๑ ต.ค.๒๕๖๕	๖ วัน
๒	ร้องเรียนการเลี้ยงสุนัข หมู่ที่ ๑๑ ต.ลั่นทราย ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา กรณี ผู้เช่า ซื้อบ้านซึ่งอยู่ตรงข้ามกับบ้านพักซึ่งเปิดเป็นร้านเสริมสวยฯ ของผู้ร้องเรียน ได้ทำการเลี้ยงสุนัขแบบปล่อย ไม่มีการดูแลและได้เข้ามาคาบ รองเท้าของลูกค้าที่มา ใช้บริการที่ร้านของผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหาย	๖ ต.ค.๒๕๖๕	๑๙ ต.ค.๒๕๖๕	๑๙ ต.ค.๒๕๖๕	๑๔ วัน
๓	ประชาชน ในพื้นที่ หมู่ที่ ๑ และ หมู่ที่ ๕ ตำบลลั่นทราย ว่าได้รับความเดือดร้อน จากการเปิดกิจการของ ร้านอาหารชื่อ “ฟุตบาทคาเฟ่” บริเวณถนนบายพาส ติดคลองชลประทาน ในเขตพื้นที่บ้านร่องกือ ตำบลลั่น ทราย โดยเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม เปิดเพลง และมีการแสดงดนตรี และได้ทำ การเปิดให้บริการตั้งแต่ตอนเย็นไปถึงเที่ยงคืน และมี การแสดงดนตรีส่งเสียงดังในช่วงเวลาตั้งสองทุ่มถึง เที่ยงคืนเป็นประจำทุกวัน สร้างความเดือดร้อนรำคาญ ให้กับประชาชนผู้พักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียง	๒๔ พ.ย.๒๕๖๕	- ๑๕ ธ.ค.๒๕๖๖ (ใกล้เกลี่ยฯ)	- ๓ ธ.ค.๒๕๖๕ (แจ้งความ คืบหน้า) - ๑๕ ธ.ค.๒๕๖๕ (รายงานผลการ ใกล้เกลี่ยฯ)	๑๔ วัน (แจ้งความ คืบหน้า) ๒๒ วัน (แจ้งผลฯ)
๔	การรื้อกล้าเหมืองสาธารณะ ม.๔ ต.ลั่นทราย กรณีได้รับการร้องเรียนจากประชาชนในหมู่บ้านว่ามี การรื้อกล้าเหมืองสาธารณะโดยการตอกหลักในกล้า เหมืองตลอดแนวรั้ว และนำเศษหินเศษกิ่งไม้มาทิ้งใน แนวกล้าเหมืองที่ตอกหลัก ซึ่งจากการกระทำดังกล่าวทำให้ กล้าเหมืองคับแควและดินเขิน	๒๙ พ.ย.๒๕๖๕	๖,๗ ธ.ค.๒๕๖๕	๘ ธ.ค.๒๕๖๕	๑๐ วัน

ที่	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการ ดำเนินการ	ระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการ
๕	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอให้ตรวจสอบดูแลปัญหาความเดือดร้อนจากสถานประกอบการ “บางบาร์เบียร์วิ้น” ส่งเสียงดัง เปิดบริการเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด	๖ ม.ค.๒๕๖๖	๑๒ ม.ค.๒๕๖๖	๑๒ ม.ค.๒๕๖๖	๗ วัน
๖	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การใช้เสียงของร้านอาหารประชาชนบ้านร่องก้อ (ไม่แจ้งชื่อ) ร้องเรียนร้านอาหาร “ฟุตบาทคาเฟ่” ส่งเสียงดังรบกวนการพักอาศัย เปิดบริการเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด	๑๐ ก.พ. ๒๕๖๖	๑๕ ก.พ.๒๕๖๖	๑๕ ก.พ.๒๕๖๖	๖ วัน
๗	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาการเลี้ยงวัว ม.๘ ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นของขี้วัว ส่งผลเสียต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม	๒๒ ก.พ. ๒๕๖๖	๑ มี.ค.๒๕๖๖	๒ มี.ค.๒๕๖๖	๙ วัน
๘	ร้องเรียนปัญหาน้ำท่วมขังพื้นที่โรงเรียนอนุบาลเมืองเขียงราย (สันทรายน้อย เดิม) ขอให้ตรวจสอบการถมดินของพื้นที่ข้างเคียงว่าได้รื้อกล้าถ้าเหมืองสาธารณะหรือไม่	๒๖ ก.พ. ๒๕๖๖	๑ มี.ค.๒๕๖๖	๑๐ มี.ค.๒๕๖๖	๑๓ วัน
๙	ร้องเรียนเหตุรำคาญ กรณีบ้านข้างเคียงในพื้นที่ ซอย ๓/๓ หมู่ที่ ๒ ต.สันทราย เลี้ยงสุนัขส่งเสียงดังรบกวนการพักอาศัย	๒๖ ก.พ. ๒๕๖๖	๑ มี.ค.๒๕๖๖	๑๐ มี.ค.๒๕๖๖	๑๓ วัน
๑๐	ร้องเรียนเหตุรำคาญ กรณีการระบายน้ำเสียจากบ้านข้างเคียง ในพื้นที่ ซอย ๒ หมู่ที่ ๒ ต.สันทราย	๒๖ ก.พ. ๒๕๖๖	๑ มี.ค.๒๕๖๖	๑๐ มี.ค.๒๕๖๖	๑๓ วัน
๑๑	ขอความอนุเคราะห์แจ้งเจ้าของที่ดินตักกิ่งไม้พื้นที่หมู่บ้านลานทอง หมู่ที่ ๕ ต.สันทราย เมื่องจากต้นไม้ได้แผ่กิ่งข้ามมายังบ้านของผู้ร้องเรียน จึงขอให้เทศบาลฯ ประสานเจ้าของที่ดินให้ดำเนินการตัดเพื่อความปลอดภัยของบ้านข้างเคียง	๑๔ ก.ค. ๒๕๖๖	๑๗ ก.ค.๒๕๖๖	๑๗ ก.ค.๒๕๖๖ (ประสานทางโทรศัพท์ โดยผู้ร้องแจ้งว่าได้มีการดำเนินการแก้ไขแล้ว จึงยุติเรื่อง)	๔ วัน

และได้รับแจ้งจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงราย /จังหวัดเชียงราย ให้เทศบาล
ตำบลสันทราย ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา จำนวน ๕ เรื่อง ดังนี้

ที่	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการ ดำเนินการ	ระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการ
๑.	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีผู้ร้องเรียน (ปกปิดชื่อ) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าขอให้ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข ปัญหา จากการวางจำหน่ายสินค้าราคาถูกในพื้นที่การจราจร ของร้านจำหน่ายรถยนต์, รถจักรยานยนต์มือ ๒ และ ร้านเดินเท้าผ้าใบ ตั้งอยู่บริเวณบ้านสันทรายน้อย หมู่ที่ ๒ ตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย จุดสังเกตอยู่ห่างจากทางสามแยกนายพาส เชียงราย ระยะทางประมาณ ๑๐๐ เมตร และอยู่ตรง ข้ามกับโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษ สันทรายน้อย	๗ พ.ย.๒๕๖๕	๑๔ พ.ย.๒๕๖๕	๑๕ พ.ย.๒๕๖๕	๘ วัน
๒	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีผู้ร้องเรียน (ปกปิดชื่อ) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน เฟซบุ๊กแฟนเพจศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย ว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการจัดงานบริเวณตลาดล้าน เมือง ตำบลสันทราย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัด เชียงราย โดยมีบุคคลจำนวนมากบุกกรูบ้านพักอาศัย เข้ามามีสวาทะ และทิ้งขยะในบริเวณบ้านพักสร้าง ความเดือดร้อนให้กับผู้พักอาศัย	๒๔ พ.ย. ๒๕๖๕	๑ ธ.ค.๒๕๖๕	๗ ธ.ค.๒๕๖๕	๑๕ วัน
๓	ขอความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน กรณีได้รับความเดือดร้อนจากรถบรรทุกดิน ทำให้ถนน เสียหาย เป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้ชาวบ้านได้รับอุบัติเหตุ ในบริเวณพื้นที่ หมู่ที่ ๕ ต.สันทราย	๒๓ มี.ค. ๒๕๖๖	๒๗ มี.ค.๒๕๖๖	๓๐ มี.ค.๒๕๖๖	๘ วัน
๔	ขอความช่วยเหลือตัดต้นไม้สาธารณะและแก้ไขปัญหา ดินทรุดตัวบริเวณเสาไฟฟ้า กรณีนางสุดารัตน์ วิทยาลักษณ์ ร้องเรียนขอความ ช่วยเหลือตัดต้นไม้สาธารณะและแก้ไขปัญหาดินทรุด ตัวบริเวณเสาไฟฟ้า บริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๒๗๘ ม.๒ ต.สันทราย	๑๕ พ.ค. ๒๕๖๖	๒๒ พ.ค.๒๕๖๖	๒๓ พ.ค.๒๕๖๖	๙ วัน
๕	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี การปิดกั้นเส้นทาง เข้า-ออก กรณี นางสิริพรรณ มะโนใจ ร้องเรียนว่านางไพรวรรณ คันทานุรักษ์ เจ้าของโฉนดที่ดินเลขที่ ๕๒๗๘๒ ต.สันทราย ที่ติดกับโฉนดที่ดินเลขที่ ๙๑๑๘๘ ต.สันทราย ได้ล้อมรั้วปิดกั้นทางเข้า-ออก ซึ่งเป็นทาง สาธารณประโยชน์ ทำให้ไม่สามารถเข้าออกที่ดิน ดังกล่าวได้	๒๔ ก.ค. ๒๕๖๖	๗ ส.ค.๒๕๖๖	๗ ส.ค.๒๕๖๖	๑๕ วัน

ที่	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลการ ดำเนินการ	ระยะเวลาที่ใช้ ดำเนินการ
๖	การแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ไทยสมุทร กรณีนางฉัญชลิ สายช่างทอง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า ตลาดโชคเจริญต่อเติมอาคารรุกล้ำลำเหมือง สาธารณะประโยชน์ และปล่อยน้ำเสียลงสู่ชุมชนไทย สมุทร สร้างความเดือดร้อนแก่ชุมชน โดยขอให้ หน่วยงานราชการเข้าไปดูแล แก้ไข และพัฒนาพื้นที่ ภายในชุมชนไทยสมุทร แต่เนื่องจากปัจจุบันยังมี ประเด็นปัญหาโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนา คุณภาพชีวิตของราษฎรที่อาศัยอยู่ในชุมชนไทยสมุทร ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้ได้อย่างยุติ รวม ๕ ประเด็น ถนนเข้า - ออกชำรุด , น้ำท่วมขัง/ไม่มีร่องน้ำสาธารณะ , ไม่มีระบบกำจัดขยะ/ ส่งกลิ่นเหม็น, การบุกรุกที่ สาธารณะ และป้ายการแบ่งเขต/ ขอบภายในชุมชนไม่ ชัดเจน	๑๑ ก.ย.๒๕๖๖	๑๔ ก.ย.๒๕๖๖	๑๕ ก.ย.๒๕๖๖	๕ วัน

๒) เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)
เกี่ยวกับปัญหาเรื่องเรียน ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลสันทราย ไม่ปรากฏ การเสนอเรื่อง
ร้องเรียนฯ ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสันทราย

๒. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๒.๑ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนบางเรื่องต้องมีการประสาน
หน่วยงาน หรือบุคคลอื่นในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเกิดความ
ล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของประชาชนที่ร้องเรียน รวมทั้งอาจจะไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ
ตามประกาศลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันทราย (ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง)

๒.๒ ปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ บางเรื่องไม่ระบุผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้
ร้องเรียน (ปกปิดชื่อ) จะทำให้การดำเนินการตรวจสอบเป็นไปด้วยความลำบาก และใช้ระยะเวลาในการ
ดำเนินการ และไม่สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนได้ตามต้องการอย่างแท้จริง

๓. แนวทางการแก้ไขปัญหาคการดำเนินงาน

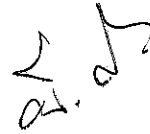
เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อเป็นการแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงควรที่จะถือปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน
ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสันทราย

ข้อพิจารณา...

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสันทราย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงเห็นควรเก็บไว้เป็นข้อมูล และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

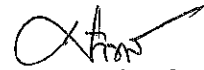


(นายพิชญุทธ ศรีไฉย)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เห็นควรส่งเอกสารเรื่องร้องเรียนไปร้องเรียน อบจ. เชียงใหม่

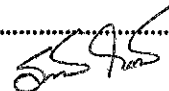


(นางคิวิพร ตุ่นแก้ว)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลสันทราย

-เพื่อประสานฯ



(นางรัชนิกร โกษา)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลสันทราย

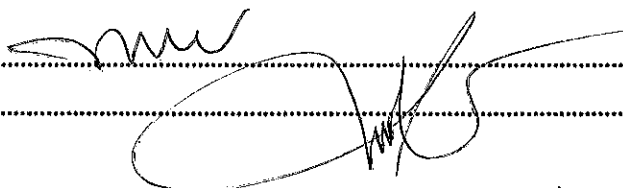
ความเห็นรองนายกเทศมนตรีตำบลสันทราย



(นายบุญเงิน อายูยีน)

รองนายกเทศมนตรีตำบลสันทราย

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลสันทราย



(นายมงคล สุquamณี)

นายกเทศมนตรีตำบลสันทราย