



สำเนาฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล โทร. ๑๑๕

ที่ ขร. ๕๔๗๐๑/ ๕๖

วันที่ ๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในรอบ ๖ เดือนแรกของ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลนางแลได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆ , ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล , ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ประจำเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง , เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ , รับแจ้งข้อร้องเรียนความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคล และรับแจ้งข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลและประชาชนนอกพื้นที่ตำบลนางแล นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ , ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล , ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ประจำเทศบาลตำบลนางแลเป็นปัจจุบัน มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้เกิดผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้จริง และให้สอดคล้องกับมาตรฐานฯ และพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ เทศบาลตำบลนางแล ได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์ต่างๆข้างต้น โดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑) ดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆ , รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ หรือความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลและนอกพื้นที่ตำบลนางแล ซึ่งรวมถึงเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและรับแจ้งข้อร้องเรียนความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อทำการประเมิน วิเคราะห์ ประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๒) จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมการรับเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์ต่างๆ

๓) บริการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเบื้องต้น

๔) ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๕) ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียนเข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๖) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลดำเนินงานต่อกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ พร้อมมีข้อเสนอแนะต่อคณะผู้บริหารโดยเร็ว

/๗) แจ้ง...

๗) แจ้งผลความคืบหน้า และการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ

๘) สรุปรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลนางแลรายงานให้ผู้บริหารทราบ และประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆให้ประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลทราบ

๓. ข้อเสนอแนะ/เพื่อทราบ

ดังนั้น ข้าพเจ้า นายदनัย ผาสุข นิติกรชำนาญการ ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทั้งหมดดังกล่าวมาข้างต้น จึงขอรายงานสรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือนแรกของ ปี พ.ศ.๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ซึ่งพิจารณาจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง (ครั้ง)	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
๑.	การร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต	-	-	-	-	-
๒.	ปัญหาความเดือดร้อนด้านไฟฟ้า ถนนชำรุด และขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค (ซ่อมแซมและติดตั้งไฟกิ่ง ๑๐๗ ครั้ง เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ๑๑๗ ครั้ง และซ่อมแซมถนนชำรุด ๑๘ ครั้ง)	๒๔๒	๒๔๒	-	๒๔๒	มีการซ่อมแซมไฟกิ่ง ๑๐๕ ครั้ง ละมีการติดตั้งไฟกิ่งเพิ่ม ๒ ครั้ง
๓.	ร้องเรียนการบริการสาธารณะของ ท.ต.นางแล	-	-	-	-	-
๔.	เหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๕ แห่ง พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	๗	๗	-	๗	-
๕.	ปัญหาน้ำเสียและการทิ้งขยะไม่ถูกสุขลักษณะ	๑	๑	-	๑	-
๖.	รับปรึกษาระเบียบข้อกฎหมาย	๙	๙	-	๙	-
๗.	ขอให้ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	๒	๒	-	๒	-
๘.	ปัญหาเรื่องหนี้สินและเงินกู้ยืมระบบ	-	-	-	-	-
๙.	ปัญหาเรื่องที่ดินและบุกรุกที่สาธารณประโยชน์	๒	๒	-	๒	-
๑๐.	เรื่องการขุดดินและถมดิน	๒	๒	-	๒	-
๑๑.	การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลนางแล	-	-	-	-	-
๑๒.	ขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	๓๑	๓๑	-	๓๑	-
๑๓.	ร้องเรียนความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-
๑๔.	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ	๒	๒	-	๒	ไม่มีไฟฟ้าใช้
๑๕.	ข้อเสนอแนะการทำงานของ ท.ต.นางแล	-	-	-	-	--
รวม					๒๙๘	

๔ ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดอนุญาตให้ งานนิติกร ฝ่ายธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลนางแล ได้นำรายงานสรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ในรอบ ๖ เดือนแรกของ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ตามหนังสือฉบับนี้ นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแลต่อไป

ลงชื่อ


(นายต๋นชัย ผาสุข)
นิติกรชำนาญการ

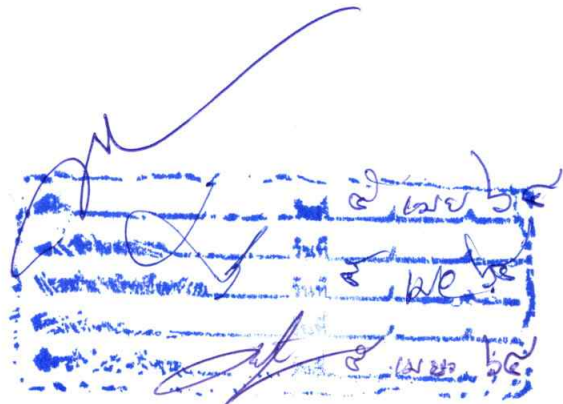


นางนุน ไรเอ็ด
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล


ว่าที่ ร.ต.
(สุเมธ วิชัยนันท์)
ปลัดเทศบาลตำบลนางแล



(นายสุรินทร์ เชื้อนเพชร)
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล



รายงานสรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ,
เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริต
ในรอบ ๖ เดือนแรกของ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)



จัดทำโดย
งานนิติการ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์ปชั่น เป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรมจริยธรรมและวินัยเพื่อให้เกิดองค์กรชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบโดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำหลักคุณธรรมจริยธรรมและวินัยไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิตเมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ฯ , ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล , ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียนการทุจริต และศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ประจำเทศบาลตำบลนางแลเป็นปัจจุบัน มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้เกิดผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้จริง ข้าพเจ้าจึงได้จัดทำรายงานสรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือนแรกของ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ขึ้น

งานนิติการ ฝ่ายธุรการ
สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล
๒ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตเช่นการทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบลนางแลเกิดความไม่ไว้วางใจกันไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้นซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในเทศบาลตำบลนางแลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการสังกัด ท.ต.นางแล

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจาก เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนางแล ละเลยต่อหน้าที่ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ข้อร้องเรียนทั่วไปของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลนางแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลนางแลดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. ข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินมิชอบ ในรอบ ๖ เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง (ครั้ง)	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
๑.	การร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต	-	-	-	-	-
๒.	ปัญหาความเดือดร้อนด้านไฟฟ้า ถนนชำรุด และขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค (ซ่อมแซมและติดตั้งไฟกิ่ง ๑๐๗ ครั้ง เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ๑๑๗ ครั้ง และซ่อมแซมถนนชำรุด ๑๘ ครั้ง)	๒๔๒	๒๔๒	-	๒๔๒	มีการซ่อมแซมไฟกิ่ง ๑๐๕ ครั้ง ละมีการติดตั้งไฟกิ่งเพิ่ม ๒ ครั้ง
๓.	ร้องเรียนการบริการสาธารณะของ ท.ต.นางแล	-	-	-	-	-
๔.	เหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๕ แห่ง พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	๗	๗	-	๗	-
๕.	ปัญหาน้ำเสียและการทิ้งขยะไม่ถูกสุขลักษณะ	๑	๑	-	๑	-
๖.	รับบริการระเบียบข้อกฎหมาย	๙	๙	-	๙	-
๗.	ขอให้ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	๒	๒	-	๒	-
๘.	ปัญหาเรื่องหนี้สินและเงินกู้ยืมในระบบ	-	-	-	-	-
๙.	ปัญหาเรื่องที่ดินและบุกรุกที่สาธารณประโยชน์	๒	๒	-	๒	-
๑๐.	เรื่องการขุดดินและถมดิน	๒	๒	-	๒	-
๑๑.	การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลนางแล	-	-	-	-	-
๑๒.	ขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข	๓๑	๓๑	-	๓๑	-
๑๓.	ร้องเรียนความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-
๑๔.	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ	๒	๒	-	๒	ไม่มีไฟฟ้าใช้
๑๕.	ข้อเสนอแนะการทำงานของ ท.ต.นางแล	-	-	-	-	--
รวม					๒๙๘	

สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป , เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินมิชอบ ในรอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

แยกแบบละเอียด

๑. การร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำทุจริต จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา พบว่า ไม่ปรากฏว่ามี การร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลได้กระทำการการทุจริตและประพฤตินมิชอบแต่ประการใด ดังนี้

๑.๑ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

จำนวน - เรื่อง

/๑.๒ เปียดบัง...

- ๑.๒ เบียดบังทรัพย์สินของทางราชการเป็นของตนหรือของผู้อื่นโดยทุจริต จำนวน - เรื่อง
- ๑.๓ ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ จำนวน - เรื่อง
- ๑.๔ การเรียกรับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย จำนวน - เรื่อง

๒. การร้องเรียนเรื่องทั่วไป ซึ่งประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เรื่องต่างๆผ่านศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ และผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ผ่านทางช่องทางร้องเรียนที่เทศบาลตำบลนางแลจัดให้เข้าร้องเรียนได้ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔)ทั้งสิ้น จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ จำนวน ๗ เรื่อง
(เหตุรำคาญทางเสียงและทางกลิ่น)
- เรื่องที่ดิน จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องบุกรุกที่สาธารณะ จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องลักลอบปล่อยน้ำเสีย/น้ำเน่าเสีย/ทิ้งขยะ จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องการขุดดินและถมดิน จำนวน ๒ เรื่อง
- เรื่องอื่นๆ จำนวน - เรื่อง

๓. ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆทั้งสิ้น จำนวน ๒๘๖ เรื่อง

- ปัญหาความเดือดร้อนด้านไฟฟ้าส่องสว่าง(ไฟกิ่ง) จำนวน ๑๐๗ เรื่อง
- ปัญหาความเดือดร้อนถนนชำรุด จำนวน ๑๘ เรื่อง
- ปัญหาความเดือดร้อนด้านขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน ๑๑๗ เรื่อง
- การบริการสาธารณะต่างๆของ ท.ต.นางแล จำนวน - เรื่อง
- ปกษาข้อกฎหมาย จำนวน ๙ เรื่อง
- โกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท จำนวน ๒ เรื่อง
- ปัญหาเรื่องหนี้สินและเงินกู้ยืมระบบ จำนวน - เรื่อง
- ขอความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข จำนวน ๓๑ เรื่อง
- การร้องเรียนและขอความช่วยเหลือด้านอื่นๆ(ไม่มีไฟฟ้าใช้) จำนวน ๒ เรื่อง

๔. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔) ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างแต่ประการใด และไม่มีผู้ร้องเรียน ว่า ท.ต.นางแล ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแล ของจังหวัดเชียงราย และกรมบัญชีกลาง แต่ประการใด หรือร้องเรียนว่า ท.ต.นางแล ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง แต่ประการใด

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า กรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลนางแล แต่อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลนางแล ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำกรวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใดและจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลนางแลจึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไปดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ / แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการการต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มา ใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการ
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎหมายที่กฎหมายของรัฐได้กำหนดไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น
