



รายงานผลดำเนินงาน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑  
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด  
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

## คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานหลักของเทศบาลนครปากเกร็ด ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากประชาชนที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานประสานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนมากที่สุด

เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จึงได้จัดทำรายงานผลดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการรวบรวมประมวลผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นกับประชาชน ในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการแยกรายละเอียดตามประเภทเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ แยกตามแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่อง และผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา และเป็นข้อมูลในการพัฒนาประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

## ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

### ความเป็นมา

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ โดยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลนครปากเกร็ด จากเดิมที่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะกระจายไปตามแต่ละหน่วยงานโดยไม่มีการติดตามผลลักษณะการทำงานที่ต่างคนต่างทำงาน ไม่มีการเชื่อมต่อหรือประสานข้อมูลร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน คณะผู้บริหารเทศบาลนครปากเกร็ดโดย นายวิชัย บรรดาศักดิ์ นายกเทศมนตรี จึงมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางเป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวก การแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการรับเรื่องความเดือดร้อนของประชาชนโดยประชาชนสามารถแจ้งขอความช่วยเหลือได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ดขึ้น ณ ชั้น ๖ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

#### ๑) คณะกรรมการ

๑. มีที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
๒. มีนายกเทศมนตรีนครปากเกร็ดเป็นประธานคณะกรรมการ
๓. มีรองนายกเทศมนตรีนครปากเกร็ดทุกท่านเป็นรองประธานคณะกรรมการ
๔. มีปลัดเทศบาลเป็นรองประธานคณะกรรมการ
๕. มีรองปลัดเทศบาลทุกท่านและหัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นกรรมการ
๖. มีหัวหน้าฝ่ายนิติการเป็นกรรมการและเลขานุการคณะทำงาน
๗. มีหัวหน้างานรับเรื่องร้องทุกข์เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ตรวจสอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตลอดจนให้คำปรึกษา ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

#### ๒) คณะทำงาน

โดยมีเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการของเทศบาลเป็นคณะทำงาน โดยมีผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหัวหน้าฝ่ายนิติการ เป็นเลขานุการคณะทำงาน และหัวหน้างานรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นผู้ช่วยเลขานุการคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดกรอบและขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ได้รับการประสานมาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี และศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
๒. ทำหน้าที่เป็นส่วนรับเรื่องเมื่อได้รับการประสานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี สายตรงเทศบาล สายด่วนเทศบาล อีเมล และผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มีการแจ้งมายังเทศบาลนครปากเกร็ด

๓. ดำเนินการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายให้บุคคลในหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการบรรเทาแก้ไขปัญหา (กรณีเรื่องไม่มีมูลให้เสนอยุติเรื่อง แต่หากเรื่องมีมูลให้เร่งบรรเทาและแก้ไขปัญหา)

๔. รายงานผลตามกำหนดเวลาที่ได้รับแจ้งประสานจากศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด กรณีเป็นปัญหาซ้ำซากหรือซ้ำซ้อน ให้เสนอแนวทางหรือแผนงานแก้ไขปัญหานั้นในระยะยาว

๕. ดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชา หรือ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มอบหมาย

นอกจากนี้ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ยังให้บริการให้คำปรึกษาข้อกฎหมาย และ ความรู้ด้านกฎหมายและนิติกรรมต่างๆ โดยมีนิติกรให้คำปรึกษาแนะนำฟรี ในวันและเวลาราชการ

### วัตถุประสงค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

๑. เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ แก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาล

๒. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

๓. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ให้สาธารณชนได้รับทราบ

### ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. เมื่อศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนแล้วจะ ดำเนินการลงรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวลงหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เฉพาะของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล นครปากเกร็ด

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ให้นิติกรตรวจสอบรายละเอียด และจัดทำแบบฟอร์ม ศูนย์ฯ พร้อมทั้งแยกประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓. แจ้งแต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบของเทศบาล หรือหน่วยงานภายนอก ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคกรณีร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๔. ให้แต่ละส่วนงานรายงานผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว ส่งกลับมายัง ศูนย์ดำรงธรรมฯ เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

## ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียน จนถึงแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ไม่เกิน ๒๑ วันทำการ เว้นแต่กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งมีประเด็นที่ยุ่งยาก (แต่ทั้งนี้จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการในเบื้องต้นต่อไป)

## ช่องทางการร้องเรียน

**ช่องทางที่ ๑ :** เขียนคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ชั้น ๖

**ช่องทางที่ ๒ :** ส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ “ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ที่อยู่ เลขที่ ๑ ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐”

**ช่องทางที่ ๓ :** ติดต่อทาง สายตรงเทศบาล [www.pakkretcity.go.th](http://www.pakkretcity.go.th)

**ช่องทางที่ ๔ :** ติดต่อทาง E-mail: [damrongtum@pakkretcity.go.th](mailto:damrongtum@pakkretcity.go.th)

**ช่องทางที่ ๕ :** ติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘ หรือ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๕๖๐-๘๗๐๔ -๑๔ ต่อ ๖๐๖, ๖๐๗, ๖๑๐ หรือแฟกซ์หมายเลข ๐-๒๕๘๓-๖๖๖๘

**ช่องทางที่ ๖ :** ติดต่อทาง สายด่วนเทศบาล ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

### ๑. กลุ่มเบาะแสการกระทำผิด

- ๑.๑ ยาเสพติด
- ๑.๒ ผู้มีอิทธิพล
- ๑.๓ จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ
- ๑.๔ การพนัน/บ่อน/หวย
- ๑.๕ ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ
- ๑.๖ ปัญหาด้านแรงงาน

### ๒. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

- ๒.๑ บริการพื้นฐาน
  - ๒.๒ เหตุรำคาญ
  - ๒.๓ มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม
  - ๒.๔ ชมชู้/ทำร้ายร่างกาย
  - ๒.๕ สาธารณภัย
  - ๒.๖ คุ่มครองผู้บริโภค
-

### ๓. กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- ๓.๑ ทุจริต
- ๓.๒ การบริการ
- ๓.๓ ไม่เป็นธรรม
- ๓.๔ พุทธิกรรม

### ๔. กลุ่มปัญหาที่ดิน

- ๔.๑ พินาศที่ดินเอกชนกับรัฐ
- ๔.๒ พินาศที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก
- ๔.๓ การออกเอกสารสิทธิ
- ๔.๔ การปิดกั้นเส้นทาง
- ๔.๕ การบุกรุกที่สาธารณะ

### ๕. กลุ่มขอความช่วยเหลือ/สงเคราะห์

- ๕.๑ ทุนประกอบอาชีพ
- ๕.๒ ทุนการศึกษา
- ๕.๓ สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา/ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ
- ๕.๔ ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย
- ๕.๕ ขอความช่วยเหลืออื่นๆ

### ๖. กลุ่มแสดงความคิดเห็น/อื่นๆ

- ๖.๑ ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา
- ๖.๒ แสดงความคิดเห็น
- ๖.๓ พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี
- ๖.๔ อื่นๆ

## ระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์

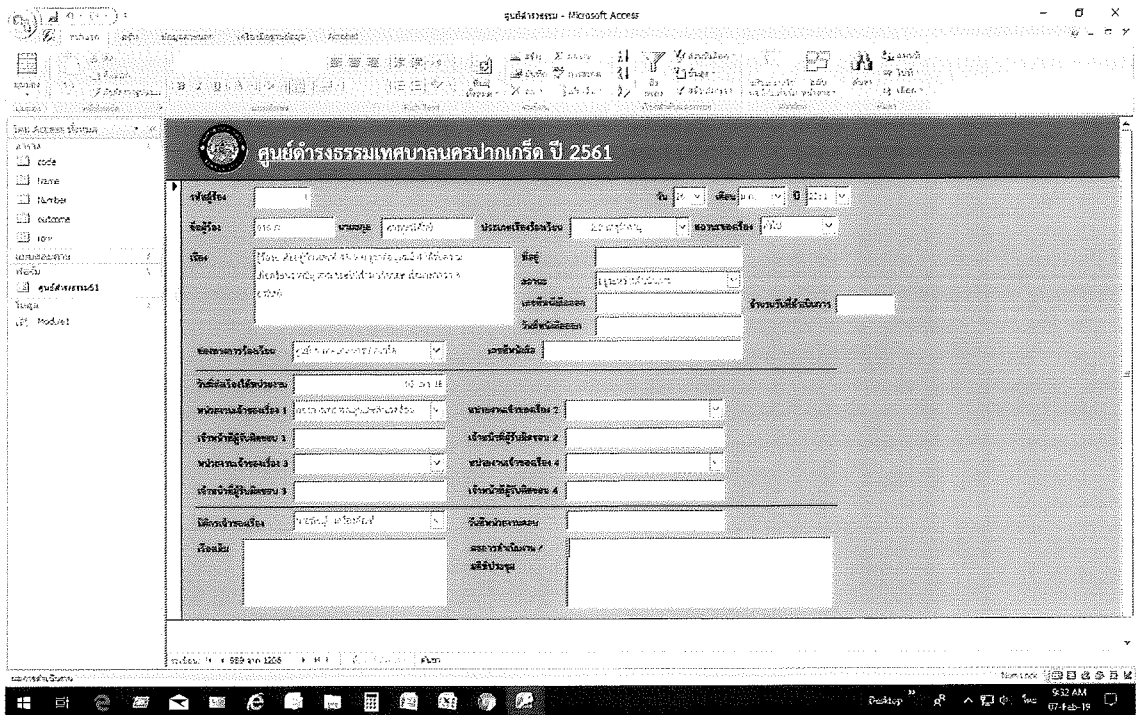
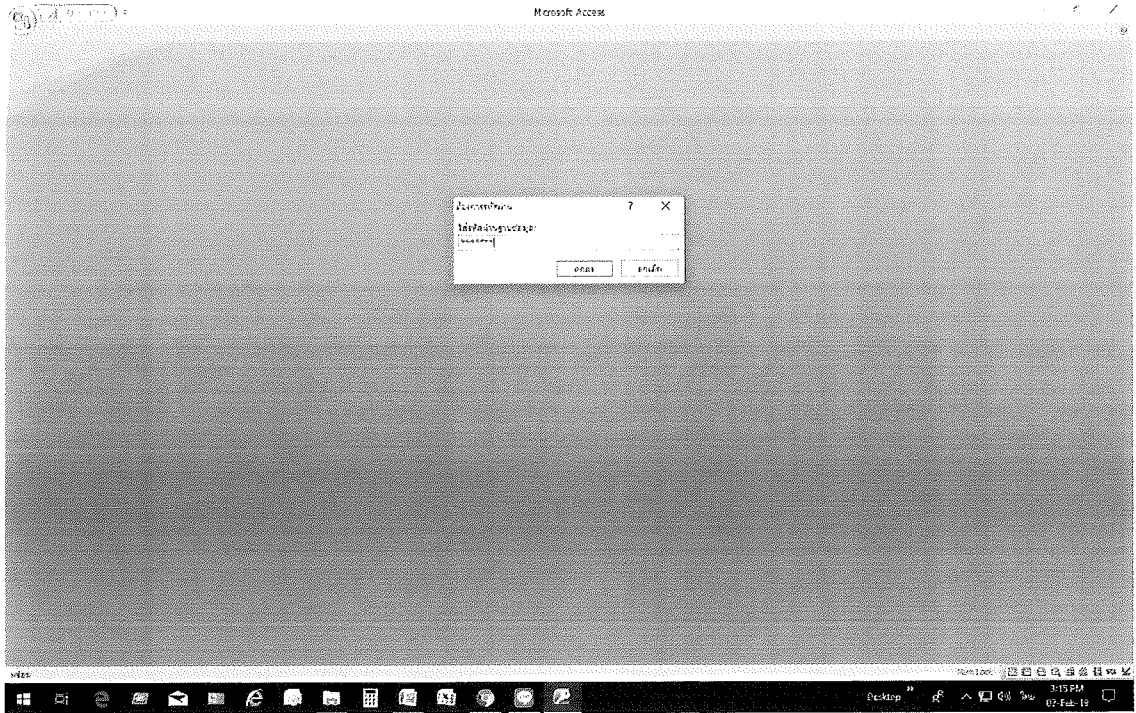
มีการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลดังนี้

- ◆ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดมีหนังสือทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเฉพาะเพื่อให้สำหรับจัดเก็บและการตรวจสอบข้อมูล
  - ◆ กำหนดรหัสผู้ร้อง เพื่อเป็นรหัสในการสืบค้นข้อมูล
  - ◆ จัดทำ “แบบสรุปเรื่องร้องเรียน” เพื่อจัดเก็บประเด็นสำคัญของการร้องเรียน/ประเภทเรื่องร้องเรียน /ผลการดำเนินการ
  - ◆ จัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Access เพื่อง่ายต่อการจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูล รวมทั้งกำหนดรหัสผ่านเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
-

# ระบบจัดเก็บข้อมูลเพื่อการสืบค้นโดยโปรแกรม Microsoft Access

## ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

### การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



# ระบบสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

รหัสคดี	ชื่อเรื่องคดี	เลขที่แจ้งเรื่อง	ผู้แจ้ง	หน่วยงานแจ้งเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
1	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายปัญญา เจริญกิจ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
2	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
3	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง	001754	นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	สำนักงาน	
4	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
5	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
6	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
7	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	สำนักงาน
8	ศูนย์ฯ จ้างรถขนถ่าย	0017.1/0560	นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
9	ศูนย์ฯ จ้างรถขนถ่าย	0017.1/10324	นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
10	ศูนย์ฯ จ้างรถขนถ่าย	0017.1/05633	นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
11	ศูนย์ฯ จ้างรถขนถ่าย	0017.1/056	นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
12	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
13	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	สำนักงาน	
14	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
15	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
16	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
17	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
18	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	สำนักงาน	
19	ศูนย์ฯ จ้างรถขนถ่าย	0000079790	นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
20	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
21	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	สำนักงาน	
22	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง	0017.1/5	นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	สำนักงาน
23	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
24	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
25	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
26	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
27	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
28	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
29	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
30	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง		นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
31	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง	55000011	นายสุวิทย์ วัฒนวิเศษ	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	สำนักงาน
32	ศูนย์ฯ จ้างรถขนถ่าย	0019.03/554	นายธีรเดช คุ้มกลาง	สำนักงาน	
33	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง	340361	นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	
34	ศูนย์ฯ เสนอขอคดีปกครอง	1109.1210	นายธีรเดช คุ้มกลาง	กองกลางฯ รพช.และสิงหนคร	

รหัสคดี	สถานที่	เลขที่แจ้งเรื่อง	วันที่แจ้งเรื่อง	จำนวนครั้งเข้าเกณฑ์	เรื่องร้องเรียน
1	ถนนลี้				
2	ถนนลี้				
3	ถนนลี้	ทพ.52202/004	25/1/61		
4	ถนนลี้				
5	ถนนลี้				
6	ถนนลี้				
7	ถนนลี้				
8	ถนนลี้				
9	ถนนลี้	ทพ.52202/558	14/1/61		
10	ถนนลี้				
11	ถนนลี้				
12	ถนนลี้				
13	ถนนลี้				
14	ถนนลี้	ทพ.52202/504	24/1/61		
15	ถนนลี้				
16	ถนนลี้				
17	ถนนลี้				
18	ถนนลี้	ทพ.52202/510	23/1/61		
19	ถนนลี้				
20	ถนนลี้				
21	ถนนลี้				
22	ถนนลี้	ทพ.52202/541	6/1/61		
23	ถนนลี้				
24	ถนนลี้				
25	ถนนลี้	ทพ.52202/2435	27/1/61		
26	ถนนลี้				
27	ถนนลี้				
28	ถนนลี้				
29	ถนนลี้	ทพ.52202/575	7/1/61		
30	ถนนลี้				
31	ถนนลี้				
32	ถนนลี้				
33	ถนนลี้	ทพ.52202/973	21/1/61		



## แบบฟอร์มคำร้อง (กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง)

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
รหัสผู้ร้อง .....
วันที่.....
เวลา .....

คำร้องทั่วไป  
(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง .....

.....  
.....  
.....

เหตุเกิดบริเวณ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้า ขอร้องเรียนให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  สำเนาทะเบียนบ้าน  เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

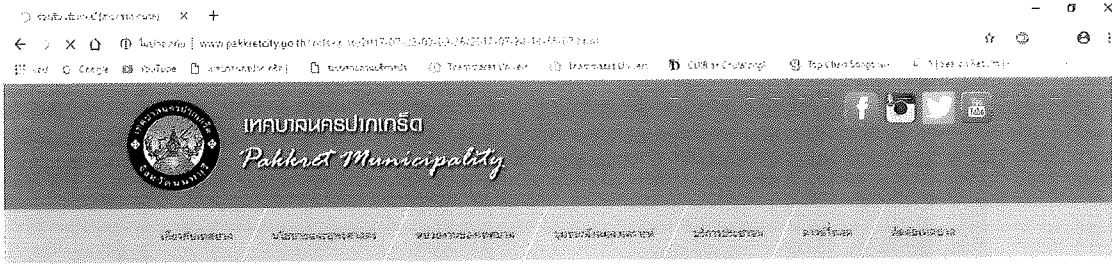
(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

❖ หมายเหตุ : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน

# การร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายตรงเทศบาล

www.pakkretcity.go.th



## สายตรงเทศบาลนครปากเกร็ด

4 ช่องเส้นให้บริการประชาชน โดยสายตรงจะเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน ตลอดทั้งปี

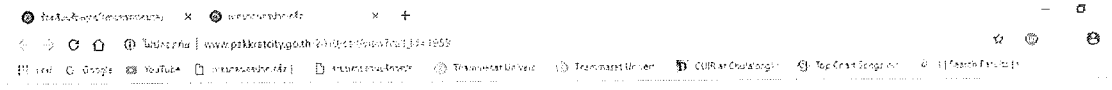
พร้อมด้วยและขอรับแจ้งข้อร้องเรียน

1. สายตรงจะดูแลเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน
2. สายตรงจะดูแลเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน
3. สายตรงจะดูแลเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน
4. สายตรงจะดูแลเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน
5. สายตรงจะดูแลเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน

ขอสงวนสิทธิ์ "สายตรงเทศบาลนครปากเกร็ด" เป็นช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน โดยสายตรงจะให้บริการรับแจ้งข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน

เทศบาลนครปากเกร็ดมีสายตรงให้บริการรับแจ้งข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ไม่ยกเว้นเรื่องร้องเรียน

หมายเลข: ผู้โทร: 02-5836688 โทรสาร: 02-5836688



## การร้องเรียน

ชื่อ:

นามสกุล:

เบอร์โทรศัพท์:

อีเมล:

ที่อยู่:

หัวข้อ:

รายละเอียด:

ชื่อ:

นามสกุล:

เบอร์โทรศัพท์:

อีเมล:

ที่อยู่:

หัวข้อ:

รายละเอียด:





## ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๓๒

### (Call Center)

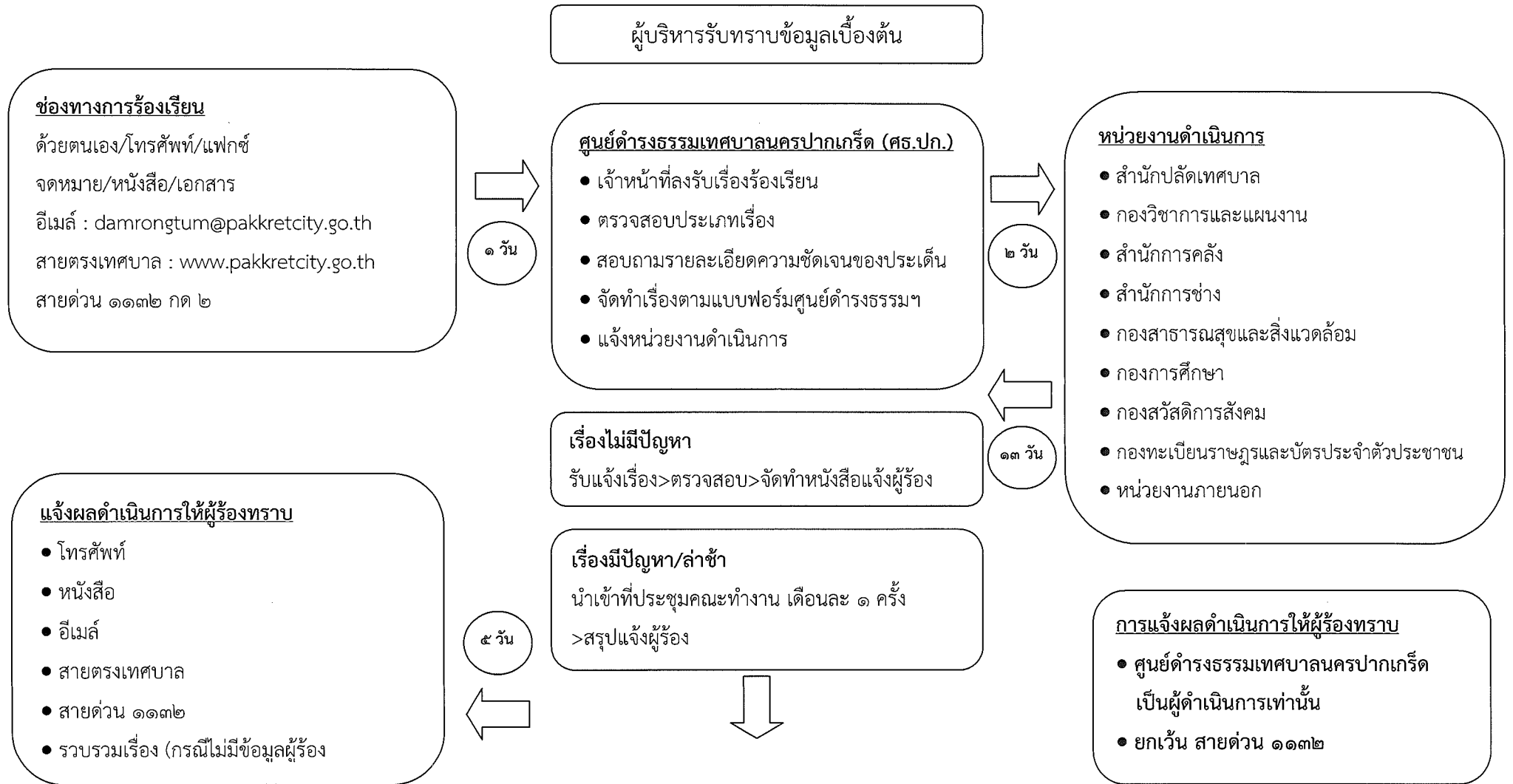
เมื่อพฤษภาคม ๒๕๕๕ เทศบาลนครปากเกร็ดได้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการร้องเรียนร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกับประชาชน รวมถึงสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของเทศบาลได้ โดยให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

โดยจะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ดทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ จากจะส่งให้เข้าระบบ Call center และส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

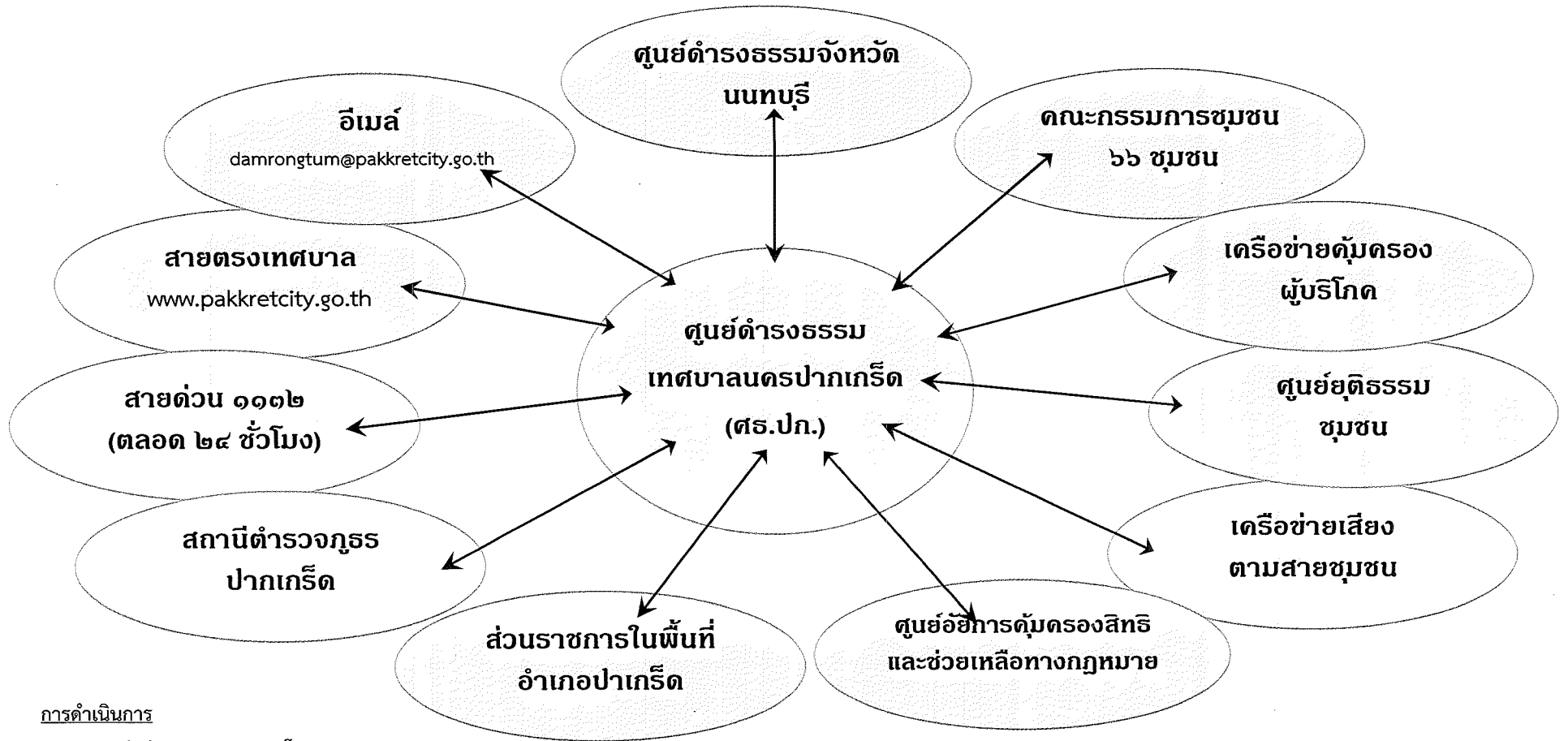
หมายเหตุ การแจ้งตอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางช่องทางสายด่วน ๑๑๓๒ ทางศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่ตอบผู้ร้องโดยตรง แต่จะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการบันทึกข้อมูลลงในระบบต่อไป



## แผนผังการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



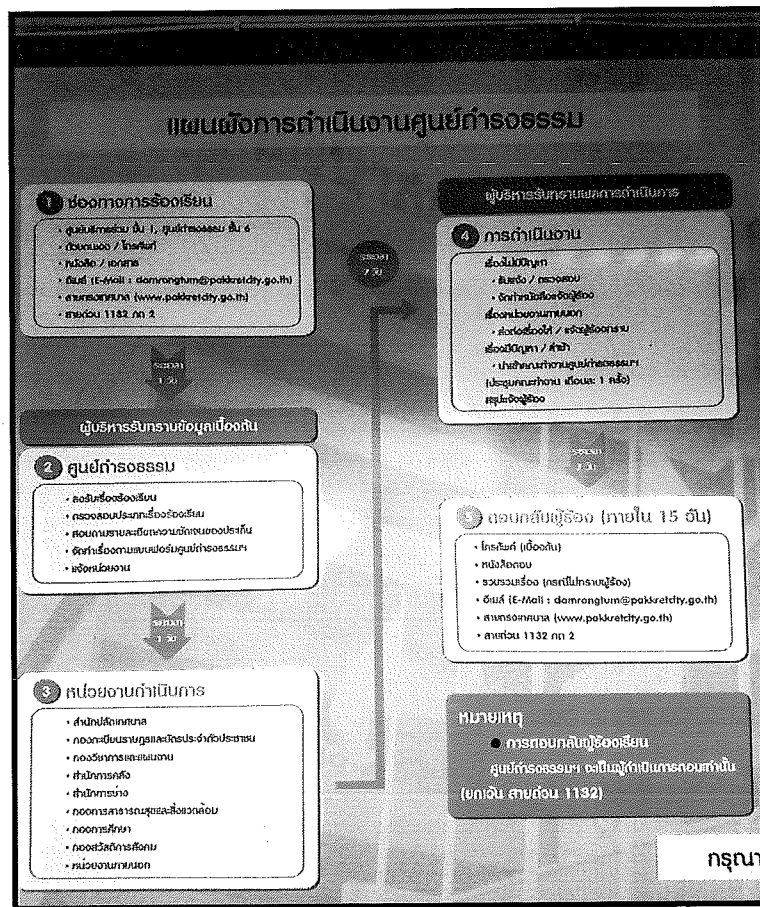
เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด



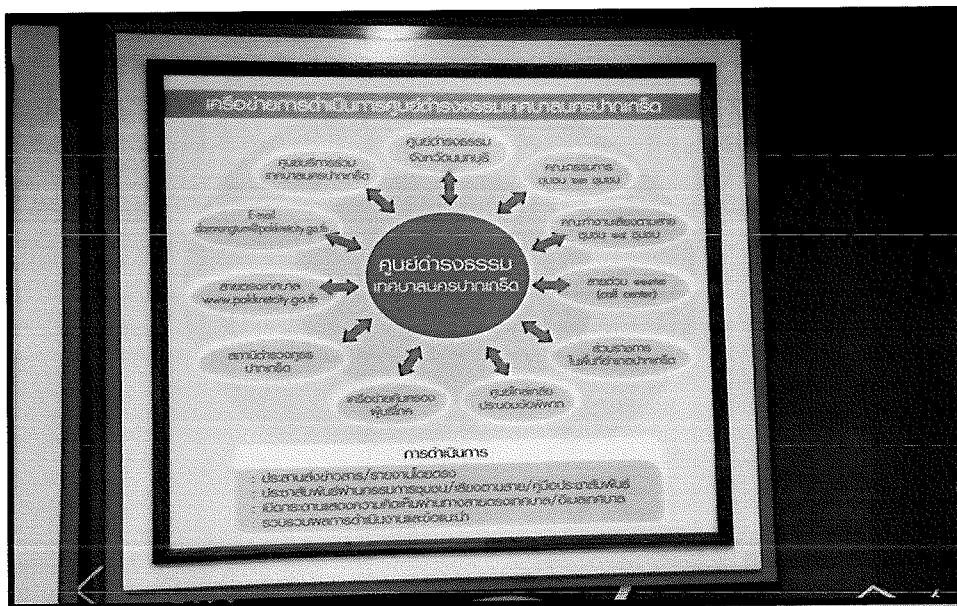
การดำเนินการ

- : ประสานส่งข่าวสาร / รายงานโดยตรง
- : ประชาสัมพันธ์ผ่านทางกรรมการชุมชน/เสียงตามสาย/คู่มือประชาสัมพันธ์
- : เปิดกระดานแสดงความคิดเห็นผ่านทางสายตรงเทศบาล/อีเมลเทศบาล
- : รวบรวมผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

แผนผังประชาสัมพันธ์การดำเนินงานศูนย์ตำรวจกรมเทศบาลนครปากเกร็ด

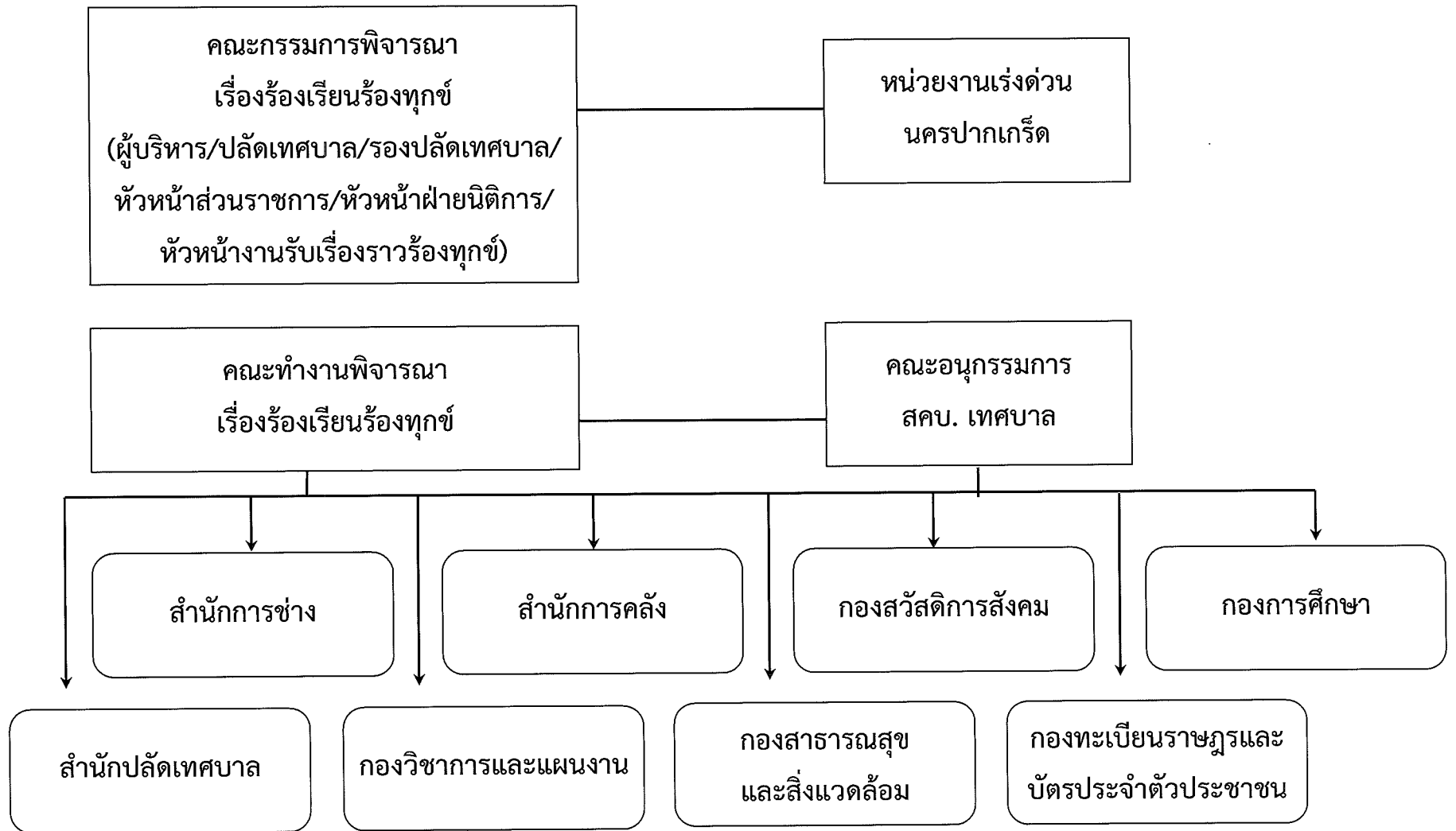


แผนผังประชาสัมพันธ์เครือข่ายการดำเนินการศูนย์ตำรวจกรมเทศบาลนครปากเกร็ด



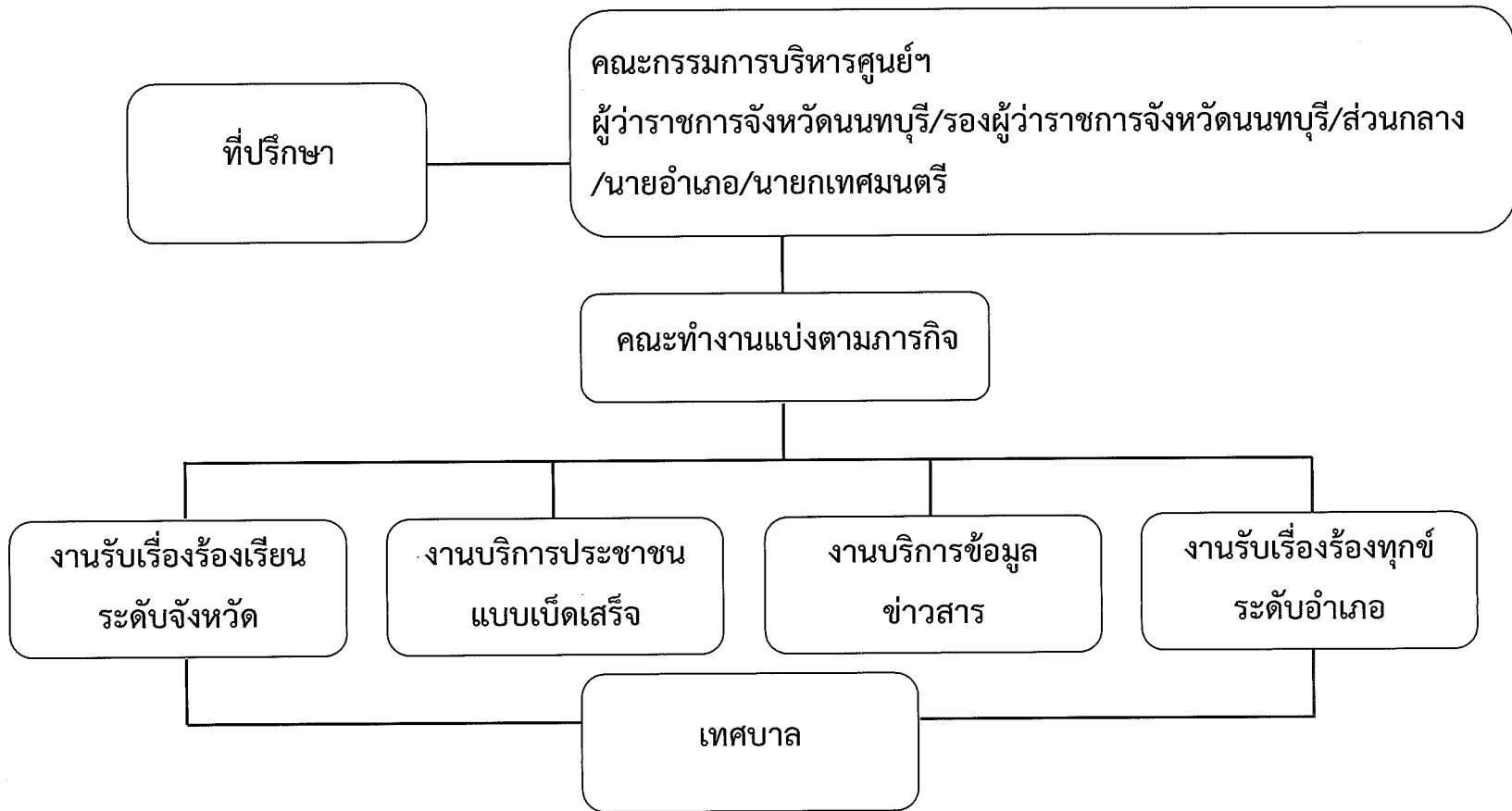
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด





โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี



## การกำหนดเวลาแก้ไขเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี

### เรื่องทั่วไป

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องจะแจ้งให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒๑ วันทำการ
๒. แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๑๔ วันทำการ
๓. แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ
๔. เมื่อแจ้งเตือน ๒ ครั้งแล้ว ยังไม่รายงานตามกำหนด จังหวัดนนทบุรีจะตั้งคณะทำงานลงไปตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ
๕. การรายงานผลไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้นๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรค รวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุนเพื่อให้เรื่องนั้นๆ แล้วเสร็จ

### เรื่องเร่งด่วน

๑. เมื่อจังหวัดได้รับเรื่องเร่งด่วนจะกำหนดชั้นความเร็ว “ด่วนที่สุด”
  ๒. เมื่อได้รับแจ้งขอให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว รายงานผลตามระยะเวลาที่กำหนด
  ๓. หากไม่รายงานตามระยะเวลาที่กำหนดจะมีการแจ้งเตือนเพียงครั้งเดียว หากยังไม่รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะตั้งคณะทำงานลงไปตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ
  ๔. การรายงานผล ไม่จำเป็นต้องยุติเรื่องทุกครั้ง หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานความก้าวหน้าในเรื่องนั้นๆ พร้อมปัญหาและอุปสรรครวมถึงประเด็นที่ขอรับการสนับสนุน เพื่อให้เรื่องนั้นๆ แล้วเสร็จ
-

## แบบฟอร์มรายงานผลดำเนินงานของส่วนราชการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด
รหัสผู้ร้อง .....
วันที่.....
เวลา.....

### รายงานผลดำเนินการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง รายงานผลดำเนินการ รหัสผู้ร้อง .....

เรียน .....

ตรวจสอบแล้ว .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ผลดำเนินการ .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

เห็นควร .....

.....  
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบ

(.....)

ตำแหน่ง.....

---

ทะเบียนรับ - ส่ง

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

ทะเบียนรับ ⇨ ส่ง (ผู้ร้อง > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ส่วนราชการ)



ทะเบียนรับ ⇨ ส่ง (ส่วนราชการ > ศูนย์ดำรงธรรมฯ > ผู้ร้อง)

เลขที่		วันที่		เรื่อง		วันที่		สถานที่	
รับ	ส่ง	รับ	ส่ง	รับ	ส่ง	รับ	ส่ง	รับ	ส่ง
0001	0001	01-10-02	01-10-02	ศูนย์ดำรงธรรมฯ	เทศบาลนครปากเกร็ด	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	01-10-02	01-10-02
0002	0002	01-10-02	01-10-02	ศูนย์ดำรงธรรมฯ	เทศบาลนครปากเกร็ด	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	01-10-02	01-10-02
0003	0003	01-10-02	01-10-02	ศูนย์ดำรงธรรมฯ	เทศบาลนครปากเกร็ด	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	01-10-02	01-10-02
0004	0004	01-10-02	01-10-02	ศูนย์ดำรงธรรมฯ	เทศบาลนครปากเกร็ด	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	01-10-02	01-10-02
0005	0005	01-10-02	01-10-02	ศูนย์ดำรงธรรมฯ	เทศบาลนครปากเกร็ด	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	01-10-02	01-10-02

## การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่ออำนวยความสะดวกติดต่อและการยื่นคำร้องกับศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

**เมืองสะดวก**  
ศูนย์ดำรงธรรม รับเรื่องร้องเรียน 24 ชม.



สอบถาม/แนะนำ 1132  
นครปากเกร็ด... ขับเคลื่อนการพัฒนา... ภายใต้ต้นนทุรี 4.0



**เมืองสะดวก**  
ตรวจสอบข้อมูลเทศบาล ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



สอบถาม/แนะนำ 1132  
นครปากเกร็ด... ขับเคลื่อนการพัฒนา... ภายใต้ต้นนทุรี 4.0



**เมืองสะดวก**  
สอบถามข้อมูลการท่องเที่ยว สอบถาม 1132



**1132**  
นครปากเกร็ด  
Call Center  
24 ชม.



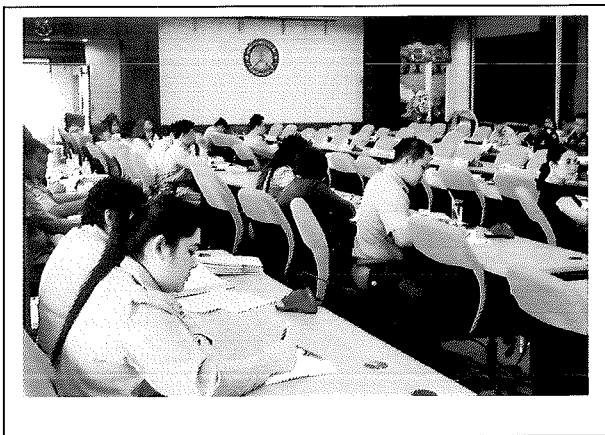
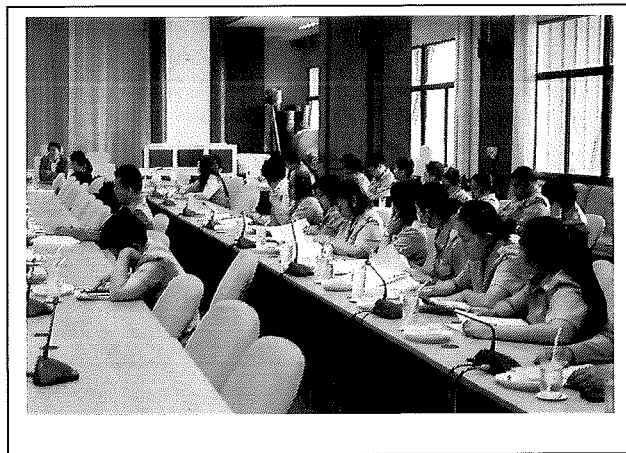
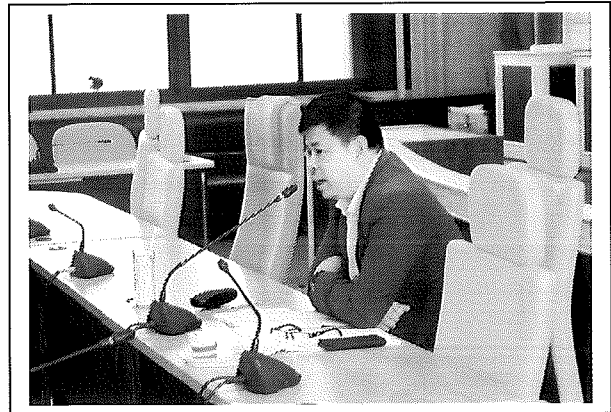
สอบถาม/แนะนำ 1132  
นครปากเกร็ด... ขับเคลื่อนการพัฒนา... ภายใต้ต้นนทุรี 4.0



## การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ

### ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด และหารือปัญหาอุปสรรคต่างๆ



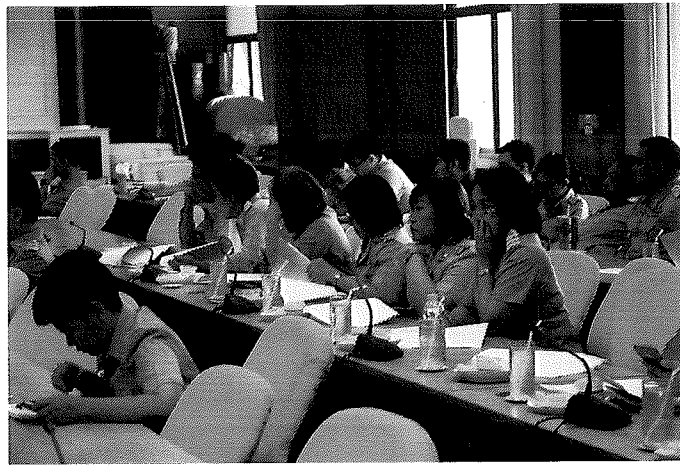
สรุปปัญหาอุปสรรคตามมติที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณา

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๑

ลำดับ	เรื่อง	มติที่ประชุม	ครั้งที่/วันที่ประชุม
๑	ให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการเก็บกวาดถนน	รับทราบ	๑/๒๕๖๑ ๑๐ มี.ค.๖๑
๒	กรณีการโอนสายรับเรื่องและติดตามเรื่องร้องเรียนว่าเห็นควรเป็นหน่วยงานไหนที่ต้องรับผิดชอบในการตอบคำถามของผู้ร้องเรียนดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด แล้วถึงจะโอนสาย	เห็นด้วย	๒/๒๕๖๑ ๖ ก.พ.๖๑
๓	เรื่องร้องเรียนที่ค้างของสำนักการช่าง เห็นควรนำเข้าที่ประชุมสภาฯ เรื่องค้างของสำนักการช่าง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับการตัดสำเนาโฉนดที่ดิน เนื่องจากเจ้าพนักงานที่ดินแจ้งว่า การตัดสำเนาโฉนด ที่ดินนั้นจำเป็นต้องแจ้งเลขที่โฉนดที่ดินด้วย จึงเป็นสาเหตุให้ล่าช้า	เห็นด้วย	๓/๒๕๖๑ ๒๖ มี.ค.๖๑
๔	เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของ LPA ซึ่งเกณฑ์การประเมินจะต้องรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ในการปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดไม่สามารถตอบผู้ร้องเรียนทันเวลา เพราะติดปัญหาในหลายอย่าง	ให้ทุกส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเร่งดำเนินการตรวจสอบและรายงานให้ศูนย์ทราบภายใน ๑๕ วัน ถ้าเรื่องยังไม่เสร็จส่งให้รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลทราบเบื้องต้นก่อน	๔/๒๕๖๑ ๒๑ พ.ค.๖๑
๕	เรื่องร้องเรียนรหัส ๐๐๕๗๖ ขอสอบถามสำนักการช่าง ดังนี้ (๑.) เมื่อมีการเสนอผู้บริหารทราบวันที่ ๔ มี.ย.๖๑ แล้วเพราะเหตุใดถึงรายงานให้ศูนย์ทราบ ล่าช้า (๒.) ตามบันทึกขอใช้ค่าเสียหาย ลงวันที่ ๒๔.พ.ค.๖๑ ณ ปัจจุบันเวลาได้ล่วงเลย มา ๒ เดือน ได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง	ทางผู้เสียหายได้เข้าไปร้องเรียนที่อัยการสูงสุด ซึ่งทางสน.ช่างไม่ได้ติดตามผลความคืบหน้า -ให้รายงานเป็นหนังสือไป ให้กับทางนิติการ ไปชี้แจงกับทางจังหวัด	๕/๒๕๖๑ ๐๘ ส.ค.๖๑
๖	กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบของโครงการการก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียโซน 1 (ศรีสมาน) เมื่อคราวการประชุมครั้งที่ผ่านมามีปัญหาในเรื่องการรายงานล่าช้าและไม่ติดตามผลการดำเนินการควรให้ดำเนินการรายงานผลในเร็วนี้ๆอย่างต่อเนื่องในการประชุม ศูนย์จนกว่าโครงการจะแล้วเสร็จ	รับทราบและให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องติดตามและรายงาน	๖/๒๕๖๑ ๒๔ ต.ค.๖๑

## การติดตามและการประเมินผล

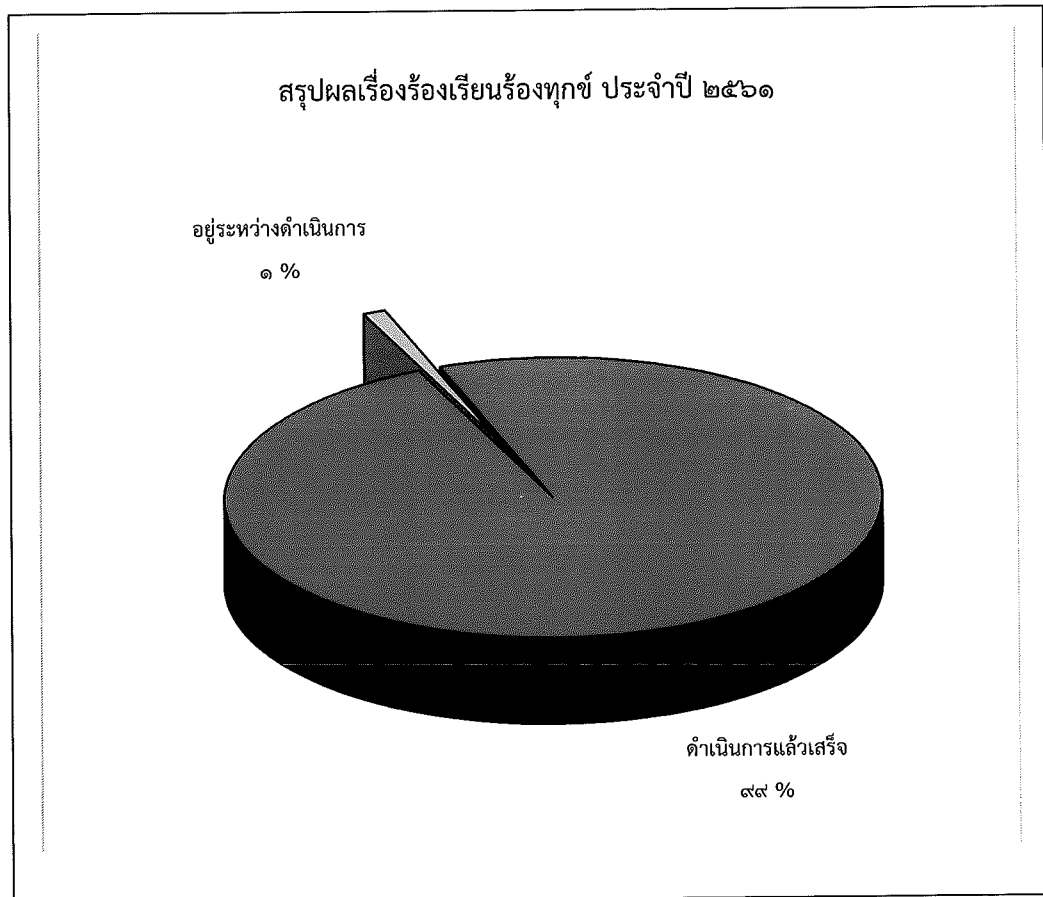
- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด มีการประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นประจำทุกเดือน เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางในการแก้ไขปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดมีประเด็นที่ยุ่ยากหรือเกี่ยวพันระหว่างหลายหน่วยงาน จะมีการนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา
- กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใด ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ,เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะต้องเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเองถึงเหตุขัดข้องปัญหาอุปสรรคต่างๆ
- สรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทุกสิ้นปี





เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ดประจำปี ๒๕๖๑  
ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	๑๒๒๑	เรื่อง	
ดำเนินการแล้วเสร็จ	๑๒๑๑	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙	ของเรื่องทั้งหมด
อยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๐	เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑	ของเรื่องทั้งหมด



ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๑

สรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งตามประเภทเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๑

รหัส	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑.๑	ยาเสพติด	-
๑.๒	ผู้มีอิทธิพล	-
๑.๓	จัดระเบียบสังคม/สถานบริการ	๒๕
๑.๔	การพนัน/บ่อน/หวย	๑
๑.๕	ป่าไม้/ทรัพยากรธรรมชาติ	-
๑.๖	ปัญหาด้านแรงงาน	-
๒.๑	บริการพื้นฐาน	๕๖๑
๒.๒	เหตุรำคาญ	๕๐๘
๒.๓	มลภาวะ/สิ่งแวดล้อม	๑๔
๒.๔	ชมชู้/ทำร้ายร่างกาย	๑
๒.๕	สาธารณสุข	๒
๒.๖	คุ้มครองผู้บริโภค	๑
๓.๑	ทุจริต	-
๓.๒	การบริการ	๒๓
๓.๓	ไม่เป็นธรรม	๑
๓.๔	พฤติกรรม	๑๒
๔.๑	พิพาทที่ดินเอกชนกับรัฐ	๑
๔.๒	พิพาทที่ดินเอกชนกับเอกชน/บุกรุก	๑
๔.๓	การออกเอกสารสิทธิ	๑
๔.๔	การปิดกั้นเส้นทาง	-
๔.๕	การบุกรุกที่สาธารณะ	๘
๕.๑	ทุนประกอบอาชีพ	-
๕.๒	ทุนการศึกษา	-
๕.๓	สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/คนชรา ฯลฯ	๔
๕.๔	ขอที่ดินทำกิน/ที่อยู่อาศัย	-
๕.๕	ขอความช่วยเหลืออื่น ๆ	๙
๖.๑	ขอทราบข้อมูล/ปรึกษา	๖
๖.๒	แสดงความคิดเห็น	๕
๖.๓	พิจารณาชั้นศาล/บังคับคดี	๓
๖.๔	อื่นๆ	๑๓๔
รวม		๑,๒๒๑

# คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ

## ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด

การดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด จะดำเนินการโดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้



คำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด

ที่ ๑๒๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และ ศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด

ด้วย คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ นั้น

เทศบาลนครปากเกร็ด ได้เล็งเห็นถึงการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมภายใต้กฎหมายที่เท่าเทียมกัน ก่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นลดข้อขัดแย้งภายในสังคม จึงได้ปรับกระบวนการงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ด้วยการจัดให้มีศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด และ ยกเลิกคำสั่งเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ ๑๖๙๗/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล นครปากเกร็ด และ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงาน ดังต่อไปนี้

### ๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑) นายวิชัย บรรดาศักดิ์	นายกเทศมนตรี	ประธานคณะกรรมการ
๒) นายบุญเสริม ปันกาญจนาวี	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๓) นายสมศักดิ์ พุ่มพวง	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๔) นายสมศักดิ์ ลามอ	รองนายกเทศมนตรี	รองประธานกรรมการ
๕) นายสุทร บุญสิริชูโต	ปลัดเทศบาล	กรรมการ
๖) นางปรีญา เชาวอร์ณ	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๗) นางสุพารัตน์ อรุณบรรเจิดกุล	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๘) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		กรรมการ
๙) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		กรรมการ
๑๐) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		กรรมการ
๑๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		กรรมการ

๑๒) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		กรรมการ
๑๓) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		กรรมการ
๑๔) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		กรรมการ
๑๕) ผู้อำนวยการกองวิชาการศึกษาและแผนงาน		กรรมการ
๑๖) นางสาวพนาวรี กิมผู้	รองปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ
๑๗) นายอภิชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดนโยบายวางแผนแนวทางการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
- ช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด และศูนย์เร่งด่วน นครปากเกร็ด
- ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๒.๑ คณะทำงานพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

๑) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		หัวหน้าคณะทำงาน
๒) นางสาวกาญจนา สามวัง	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
๓) นายเศกสรร โสมรักษ์	นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ	คณะทำงาน
๔) นางสาวสุดารัตน์ ทองนาวิ	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๕) นายมนัส เบ็ดชื่น	นักจัดการงานเทศกิจปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖) นายปฐวี กล้ากสิกิจ	นักจัดการงานเทศกิจปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๗) นางสาวนิชฐ์ธิดา ทองธัญประจวบ	ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์	เลขานุการ

(๒) สำนักการช่าง

๘) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		หัวหน้าคณะทำงาน
๙) นายพลกฤต สุทธิจันทร์	ผู้อำนวยการส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง	คณะทำงาน
๑๐) นายภากร วีระประจักษ์	หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง	คณะทำงาน
๑๑) นายโสภณ ออบสุวรรณ	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๒) นายสมพงษ์ จันทาค	นายช่างเครื่องกลอาวุโส	คณะทำงาน
๑๓) นายวิรัตน์ เส็งเส็ก	นายช่างโยธาอาวุโส	คณะทำงาน

๑๔) นายวัชรภรณ์ สมศักดิ์	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๕) นายมนต์วี มหาวรรณ	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๖) นายอาคม สายด้วง	วิศวกรโยธาชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๗) นายบุญล วิรัชชัย	นักจัดการงานช่างปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นางสาวณัฐธวี นาคศิริ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๑๙) จำเริญเจริญจารวี ขาวขำ	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒๐) ว่าที่ร้อยตรีหญิงอัมภพร ถังยี่ม	นายช่างโยธาชำนาญงาน	คณะทำงาน
๒๑) นางสาวธนพร กองสัมพันธ์	นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๒๒) นางสาววรรณณิชา ขจรพงษ์	เจ้าหน้าที่งานธุรการปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๒๓) นางสาวนฤมล สงนอก	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	คณะทำงาน
๒๔) นางดารณี ธรรมรงค์	ผู้ช่วยช่างปูน	เลขานุการ

(๓) สำนักงานคลัง

๒๕) ผู้อำนวยการสำนักงานคลัง		หัวหน้าคณะทำงาน
๒๖) นางดลพร จินตามณี	ผู้อำนวยการส่วนพัฒนารายได้	คณะทำงาน
๒๗) นางสาวสุกัญญา พงษ์สุกิจวัฒน์	ผู้อำนวยการส่วนบริหารการคลัง	คณะทำงาน
๒๘) นางสาวจรรยาธรรม ภิษัชรภักษ์วงศ์	หัวหน้าฝ่ายแผนภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	คณะทำงาน
๒๙) นางสาวสุชาดา มาลัย	นักวิชาการจัดเก็บรายได้ชำนาญการ	คณะทำงาน
๓๐) นายชาญชัย รอบคอบ	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๓๑) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		หัวหน้าคณะทำงาน
๓๒) นางสาวปวีณา จินาตุน	หัวหน้างานสุขาภิบาลสถานประกอบการ	คณะทำงาน
๓๓) นายพีรชา ญัตติพิพร	นายสัตวแพทย์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๓๔) นางสาวศิรินทรา รุ่งกำจัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓๕) นายกัมปนาท สุรวัด	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๓๖) นางสาววิกานดา สุขสงวน	นักวิชาการสิ่งแวดล้อมปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๕) กองสวัสดิการสังคม

๓๗) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		หัวหน้าคณะทำงาน
๓๘) นางอารีย์ จันทร์สำเภา	หัวหน้าฝ่ายสังคมสงเคราะห์	คณะทำงาน
๓๙) นายเก่งกล้า จาดปลื้ม	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน	คณะทำงาน
๔๐) นางธัญญาภรณ์ เอี่ยมโสด	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
๔๑) นางอัยรารวีรวณ หาญสีหะคชา	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๒) นางสาวพรดา คงแสงชัย	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๓) นางสาวสุรินทร์ ชาญสมร	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๔๔) นายสรระหวาง จันทร์सान	เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๔๕) นางสุตารัตน์ ชูเชิด	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๖) กองการศึกษา

๔๖) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		หัวหน้าคณะทำงาน
๔๗) นายธนูศักดิ์ อูคร	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	คณะทำงาน
๔๘) นางสาววรรณภา จันทอม	หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	คณะทำงาน
๔๙) นางเกสร จันทร์โอชา	หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา	คณะทำงาน
๕๐) นายศิริวัฒน์ ชันโมลี	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๗) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๕๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		หัวหน้าคณะทำงาน
๕๒) นายสุรศักดิ์ หมั่นหลิน	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๕๓) นางมะลิวัลย์ ปานเฉ	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ	เลขานุการ

(๘) กองวิชาการและแผนงาน

๕๔) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		หัวหน้าคณะทำงาน
๕๕) นายพจน์นันทน์ สุริยเกตุ	นักบริหารงานทั่วไประดับต้น	คณะทำงาน
๕๖) นางสาววรินทร์ วาสนะโชติ	นักบริหารงานทั่วไประดับต้น	คณะทำงาน
๕๗) นางสาวรุ่งนภา กิมจ่วนสง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงานชำนาญการ	คณะทำงาน
๕๘) นางสาวลาสิวรรณ หอมทวล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ	คณะทำงาน
๕๙) นางสาวเนตรนภิศ ศรีวีริยะไชย	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ

๒.๒ คณะทำงานรับตรวจสอบ ติดตาม เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๖๐) นายอรรถชาติ จิระปรเสริญ	หัวหน้าฝ่ายนิติการ	หัวหน้าคณะทำงาน
๖๑) นางกัญญาพร เวชรังษี	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๖๒) นายพิชญ์ เครื่องกันท์	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๖๓) นายอานนท์ ศรีเดช	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖๔) นายสิรภพ จีธนากรกุล	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๖๖) นายสาทิศ อิมตระกูล	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๗) นางสาวทราย มีพินธุ์	ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๘) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๖๙) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด มี ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อปรึกษา ทาหรือ กำหนดแนวทาง วิธีดำเนินการแก้ไข
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว
๔. ปฏิบัติร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย จากผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลนครปากเกร็ด

๓. คณะทำงาน ศูนย์เร่งด่วนนครปากเกร็ด ประกอบด้วย

๑) นายสุทร บุญศิริชูโต	ปลัดเทศบาล	หัวหน้าคณะทำงาน
๒) นางปริญดา เชาวอริญ	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๓) นางสุทาร์ตน์ อรุณบรรเจิดกุล	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๔) นางสาวพนาวรี กิมอู้	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๕) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล		คณะทำงาน
๖) ผู้อำนวยการสำนักการช่าง		คณะทำงาน
๗) ผู้อำนวยการสำนักการคลัง		คณะทำงาน
๘) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		คณะทำงาน
๙) ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม		คณะทำงาน

๑๐) ผู้อำนวยการกองการศึกษา		คณะทำงาน
๑๑) ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน		คณะทำงาน
๑๒) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน		คณะทำงาน
๑๓) นางกัญญาพร เวชรังษี	นิติกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
๑๔) นายพิชญ์ เกรียงกัมน์	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๕) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	เลขานุการ
๑๖) นายอานนท์ ศรีเดช	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๗) นายสิรภพ จึงธนากรกุล	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๑๘) นายจักรเพชร กลุ่มกลาง	นิติกรชำนาญการ	คณะทำงาน
๑๙) นายอิษชาติ จีระประเสริฐ	หัวหน้าฝ่ายนิติกร	เลขานุการคณะทำงาน
๒๐) นายสาทิส อัมตระกูล	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๑) นางสาวทราย มีพันธุ์	ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒) นางสาวกชพร วงศ์ทวีป	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๓) นางสาวเบญจมาศ โพธิ์เจริญ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานศูนย์เร่งด่วน เทศบาลนครปากเกร็ด มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชน (ทาง Line Application)
๒. วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ  
ในเรื่องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
๓. ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
๔. รายงานผลการปฏิบัติตามสายบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราวระหว่างการปฏิบัติ และภายหลัง  
ภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว (ทาง Line Application)
๕. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวิชัย บรรดาศักดิ์)

นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด



**เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ประจำปี ๒๕๖๑**  
**ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑**

ลำดับ	รหัสผู้ร้อง	ช่องทาง	กรณีร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่แล้วเสร็จ
๑	๑๐๔	สายตรงเทศบาล	ผู้ร้องแจ้งว่ารถติดบริเวณแยกสวนสมเด็จเนื่องจากปัจจุบันทำถนน	๐๒ ก.พ.๖๑	๑๔ ก.พ.๖๑
๒	๔๕๔	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๙๙/๔๐ ม.บุญโต ได้รับความเดือดร้อน จากบ้านข้างเคียงเป็นพื้นที่รกร้างมีหญ้าขึ้นรกเป็นจำนวนมาก	๐๘ พ.ค.๖๑	๑๖ พ.ค.๖๑
๓	๖๔๓	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนนทบุรี	ผู้ร้อง (น.ส.วิลาวัลย์ วงศ์พรมมา) อยู่บ้านเลขที่ 18/665 ม.3 ต.บางพูด ทูลเกล้าถวายฎีกาเนื่องจากบุตรชายป่วยด้วยโรคตับอักเสบ ได้รับการปลูกถ่ายตับ ทำให้ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการรักษา แต่ครอบครัวมีรายได้น้อย	๐๕ ก.ค. ๖๑	๑๒ ก.ค. ๖๑
๔	๗๖๕	ศูนย์อำเภopakเกร็ด	ผู้ร้องแจ้งว่า มีการติดตั้งลำโพงกระจายเสียงในสวนสมเด็จฯ หลายจุดติดกับหมู่บ้าน ส่งเสียงดังรบกวนการพักผ่อน	๑๕ ส.ค. ๖๑	๓๐ ส.ค. ๖๑
๕	๗๘๒	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้อง น.ส.วิลาวัลย์ วงศ์พรมมา ผู้บ้านเลขที่ ๑๘/๖๖๕ ม.๓ ต.บางพูดทูลเกล้าถวายฎีกา เนื่องจากบุตรนางป่วยด้วยโรคตับอักเสบ มีรายได้น้อย	๒๐ ส.ค. ๖๑	๒๓ ส.ค.๖๑
๖	๗๙๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องยังได้รับความเดือดร้อนจากปัญหาการรำไ้มกระบองบริเวณภายในหมู่บ้านกฤษดานคร	๒๖ ต.ค. ๖๑	๐๙ พ.ย.๖๑
๗	๘๖๙	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องชาวบ้านผู้พักอาศัยใน ม.กฤษดานคร ตรงข้ามเมืองทอง ๓ มีการเปิดเพลงเสียงดังในช่วงเช้า เวลาประมาณ ๐๗.๐๐ น.	๑๒ ก.ย.๖๑	๒๖ ก.ย.๖๑
๘	๙๐๘	Call center	เผาขยะผู้ร้องแจ้งว่า มีการเผาขยะบริเวณฝั่งตรงข้ามเยื้องๆ บ้านเลขที่ ๔๒ ม.๙ เลี้ยวเมืองปากเกร็ด ๘ ใต้ต้นก้ามปู	๒๖ ก.ย.๖๑	๑๙ ต.ค.๖๑
๙	๙๗๘	Call center	หินร่วงจากรถบรรทุก ขนาดเท่ากับลูกมะพร้าว สะพานพระราม ๔ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยเก็บก้อนหินดังกล่าว	๑๘ ต.ต. ๖๑	๓๐ ต.ค. ๖๑
๑๐	๑๑๑๐	สายตรงเทศบาล	ผู้ร้องแจ้งว่า รถขยะ ไม่เข้ามาเก็บขยะที่ ม.คานทอง กว่า 2 อาทิตย์	๒๑ พ.ย. ๖๑	๐๖ ธ.ค. ๖๑
๑๑	๑๑๑๑	คำร้องทั่วไป	ผู้ร้องแจ้งว่า ทางเทศบาลได้มาเก็บถังขยะในซอยขจรเนติ ยุทธช.3 ไปเกือบหมด จึงไม่มีสถานที่ไว้ทิ้งขยะ	๒๑ พ.ย. ๖๑	๐๖ ธ.ค. ๖๑

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ  
ประจำปี ๒๕๖๑

ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด ๑๒๒๑ เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗ ของเรื่องทั้งหมด  
(คำร้องทั่วไป, web site, call center, e-mail)

ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑ ของเรื่องทั้งหมด  
(ศูนย์ฯจังหวัดนนทบุรี, ศูนย์ฯอำเภอปากเกร็ด)

