

รายงานรับเรื่องร้องทุกข์
ประจำปี ๒๕๖๑ (๑ ต.ค.๖๐ - ๓๐ ก.ย.๖๑)

งานรับเรื่องร้องทุกข์

- ๑.สายด่วนกฎหมาย ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
- ๒.ร้องทุกข์ด้วยตัวเองที่ห้อง ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
- ๓.ทำหนังสือร้องทุกข์ จดหมายส่งตรงถึงนายกเทศมนตรี
- ๔.ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครหาดใหญ่
- ๕.ผ่านคณะผู้บริหาร
- ๖.ผ่านสมาชิกสภาเทศบาล
- ๗.ผ่านโครงการตาสับปะรดแจ้งภัย
- ๘.ผ่านหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, วิทยุเครื่องแดง
- ๙.ผ่านทางเฟสบุ๊กสายด่วนกฎหมาย ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐
- ๑๐.ผ่านทางไลน์
- ๑๑.ผ่านทางทวิตเตอร์
- ๑๒.ผ่านทางอินสตราแกรม

ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๓๐,๔๖๘	เรื่อง
ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวน	๒๙,๘๖๕	เรื่อง
กำลังดำเนินการ	จำนวน	๖๐๓	เรื่อง
ยังไม่ได้ดำเนินการ	จำนวน	๐	เรื่อง
ไม่สามารถดำเนินการได้	จำนวน	๐	เรื่อง
รับแจ้งบริการรับ-ส่งผู้ป่วยรถอู่กบิลฉุกเฉิน	จำนวน	๑,๓๘๒	รา

สามารถแบ่งออกเป็นสำนัก/กองได้ ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล	๘๘	เรื่อง
สำนักการช่าง	๑,๔๓๘	เรื่อง
สำนักการสาธารณสุขฯ	๑,๔๓๔	เรื่อง
อื่น ๆ	๘๒๐	เรื่อง

สามารถแยกออกเป็นประเภท ได้ ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล	๘๘	เรื่อง
เทศกิจ	๗๖	เรื่อง
ทะเบียนราษฎร	๑	เรื่อง
งานเทศพาณิชย์	๑	เรื่อง
งานบรรเทาสาธารณภัย	๑๐	เรื่อง
สำนักการช่าง	๑,๔๓๘	เรื่อง
อาคาร	๙๓	เรื่อง
ควบคุมก่อสร้าง	๔๒	เรื่อง
สุขาภิบาล	๑๔	เรื่อง
ท่อระบายน้ำ	๓๗๖	เรื่อง
ไฟฟ้า	๗๒๕	เรื่อง
ต้นไม้/สวนสาธารณะ/สวนหย่อม	๑๕๐	เรื่อง
ปัญหาจราจร	๓๘	เรื่อง

สำนักการสาธารณสุขฯ	๑,๔๓๔	เรื่อง
รักษาความสะอาด	๕๖๓	เรื่อง
ปัญหาสัตว์เลี้ยง/สุนัขจรจัด	๑๑๒	เรื่อง
ปัญหาสิ่งแวดล้อมและมลพิษ	๗๕	เรื่อง
ปัญหาขุม/สัตว์พาหะนำโรค	๒๙๒	เรื่อง
กองสวัสดิการสังคม	๑๔	เรื่อง
อื่น ๆ	๓๐	เรื่อง
สอบถามข้อมูล	๒๐,๐๑๒	เรื่อง
ต่อสายงานต่างๆ	๑,๒๒๓	เรื่อง

งานที่ได้รับมอบหมาย

รายงานการบริการขอตุ๊กต่องวงจรปิด	๓๙	เรื่อง
รายการรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๑๖	เรื่อง
รายงานการบริการรถรับ-ส่งผู้ป่วย	๘๐๕	ราย
รายงานการเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑๓๙	ราย
รายงานร้องทุกข์ผ่านจดหมาย/หนังสือ	๒	ราย
รายงานผ่านเฟสบุ๊กสายด่วนร้องเรียน	๑๗๗	เรื่อง
รายงานร้องทุกข์ผ่านไลน์	๒๖๙	ราย
รายงานร้องผ่านอีเมลล์	๒	ราย
รายงานร้องทุกข์ วิทยุ FM ๙๖๐	๑	ราย

รวมถึง

- จากการแสดงความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่
- ใช้ประชาสัมพันธ์งานต่างๆ ของเทศบาล

ปัญหา/อุปสรรคการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๐๗๔-๒๐๐๐๐๐

- ผู้ร้องเรียนแจ้งรายละเอียดในเรื่องร้องทุกข์ไม่ชัดเจนหรือให้รายละเอียดไม่ครบถ้วนส่งผลให้การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การรับแจ้งเรื่องเรียนจากวิทยุโม. วิทยุมนท.
- ได้รับเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องนอกเขตความรับผิดชอบของเทศบาล
- เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นเรื่องระหว่างบุคคลหรือพื้นที่ส่วนบุคคล
- เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น งานตัดต้นไม้, กิ่งไม้, รื้อลอกคูระบายน้ำ
- สายด่วนบุญจร๐๗๔-๒๐๐๐๐๐เทศบาลนครหาดใหญ่เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มช่องทางเฟสบุ๊ก "สองแสนนิวส์"
- ระบบ call center ชัดข้อง เนื่องจากมีเหตุไวรัสลงระบบ ตั้งแต่วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๑ จนถึงปัจจุบัน