



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม

ที่ นพ ๗๓๒๐๑/ ๑๐๖๕ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา (๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖) กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงครามจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงครามเป็นไปแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

### ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม จึงรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมจำนวน ๒๐ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ๒๐ เรื่อง, ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี) และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) ทั้งนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
  - ๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป
  - ๒.๒ เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ
  - ๒.๓ เรื่องข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จากสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ ไฟฟ้าส่องสว่าง ถนน น้ำประปาและไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้กรณีไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วย

ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข อย่างเป็นระบบ

๑ ด้วยปัจจุบันประชาชนได้มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน รวมถึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย(Social media)กันเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงต้องกำชับ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ตอบรับและสนองนโยบายของผู้บริหารกลับสู่ประชาชนได้อย่างทันท่วงทีและทันต่อ สถานการณ์ ทั้งนี้ก็เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าบ่อสงคราม ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ) จำเอก

(เดชอมร ก้อนสินธ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวประภาพร วดีศิริศักดิ์)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ท่าบ่อสงคราม

- เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม
- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นางสาวปัทธียา พิบูลย์บุญ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม

ข้อคิดเห็น



เห็นชอบตามที่เสนอ



ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(ลงชื่อ)

(นายกองมณี วะชุม)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม

แบบรายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖					
ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	รวม	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป	๒๐	๒๐	ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรียบร้อย	
๒	เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	๐	๐	-	
๓	เรื่องข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	-	
รวมเรื่องราวยื่นเรื่อง/ร้องทุกข์ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๒๐ เรื่อง ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วครบทุกเรื่อง					

ลงชื่อ จำเอก



(เดชอมร ก้อนสินธ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน