



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ที่ อย ๗๗๓๐๑/

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

เรื่องเดิม

แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบางเตือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน ๗ เรื่องการพิจารณาวินิจฉัยการร้องเรียนเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องเรียน และยุติเรื่องอย่างเป็นธรรม ทั้งหมด ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นจำนวน ๒ เรื่อง รายละเอียด ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ไม่มี
๒	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของอบต.บางเตือ (ร้องเรียนด้วยตนเอง)	จำนวน ๖ เรื่อง
๓	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ไม่มี
๔	ทางเว็บไซต์ อบต.บางเตือ	ไม่มี
๕	ทาง Facebook , Line	ไม่มี
๖	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางปะหัน	จำนวน ๑ เรื่อง
รวมทั้งสิ้น	๓ ช่องทาง จาก ๖ ช่องทาง	๑๔ เรื่อง

/จากสถิติ.....

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๒ ราย และการไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรม จำนวน ๖ ราย และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบาง เตือ อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แต่อย่างใด

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจ เกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาใน การตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มี หนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข อย่างเป็นระบบ ด้วยช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชนสามารถดำเนินการได้ หลายช่องทางจึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

ลงชื่อ

(นางนิตา สัมภวคุปต์)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายอัศรพล กุศลสร้าง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นางสาวศิริพร ศิรินรเศรษฐ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายอนุชา จินดาวงษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายบำรุง โพธิ์ศิลา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตือ