



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โทร ๐๓๖-๒๗๗๖๐๐

ที่ ๗๓๗๐๑ /

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลคลองเรือเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆมายังองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ มีจำนวน ราย ดังนี้

| ลำดับที่ | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | ประเภทร้องเรียน | จำนวน (ครั้ง) |
|-------------|----------------------|---|---------------|
| ๑ | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ | |
| ๒ | ร้องเรียนด้วยตนเอง | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ | |
| ๓ | ร้องเรียนทางเว็บไซต์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ | |
| รวมทั้งสิ้น | - | - | |

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดให้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้อง/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวสายฝน อินธิสาร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นางสุภาพร ศรีสว่าง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายภูมิพัฒน์ ธนดิฐภักดีพงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายทิพย์ชยภล เพทายวิราพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ โทร ๐๓๖-๒๗๗๖๐๐

ที่ ๗๓๗๐๑ /

วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลคลองเรือเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆมายังองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ มีจำนวน ราย ดังนี้

| ลำดับที่ | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | ประเภทร้องเรียน | จำนวน (ครั้ง) |
|-------------|----------------------|---|---------------|
| ๑ | ร้องเรียนทางโทรศัพท์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ | |
| ๒ | ร้องเรียนด้วยตนเอง | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ | |
| ๓ | ร้องเรียนทางเว็บไซต์ | (เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ | |
| รวมทั้งสิ้น | - | - | |

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดให้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้อง/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นางสาวสายฝน อินธิสาร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นางสุภาพร ศรีสว่าง)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายภูมิพัฒน์ ธนดิฐภักดีพงศ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

ความเห็น.....

ลงชื่อ

(นายทิพย์ชยภล เพทายวิราพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเรือ

