



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กองวิชาการและแผนงาน.....งานธุรการ.....โทร ๓๐

ที่.....กส.๕๒๔๐๖/.....วันที่.....๙.....พฤศจิกายน.....๒๕๖๑

เรื่อง.....รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน พร้อมอุปรรรคและแนวทางแก้ไข.....

เรียน.....ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

เรื่องเดิม

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ และ มาตรา ๕๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระสมควรให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลสมเด็จฯ จึงได้ จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสมเด็จฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้อง เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลสมเด็จฯเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลสมเด็จฯ มี จำนวน ๑๘ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๖	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๗	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๘	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๙	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๐	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๑	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๒	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๓	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑๔	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๕	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๖	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๗	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๑๘	ร้องเรียนทางหน่วยเคลื่อนที่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลสมเด็จ

ปัญหา อุปสรรคการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

หากปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์เป็นปัญหาที่ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือได้ต้องขอความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ต้องใช้เวลาพอสมควรไม่สามารถกำหนดเวลาได้ ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนไม่ได้รับการช่วยเหลือในทันที ควรติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อมูลและดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางจงรักษ์ ไสยกุล)

เห็น ผอ.เทศบาล
- ผอ.เทศบาล

๑ พ.ค. ๖๒

๕๑ มี.ค. ๒๕๖๒

๕๑ มี.ค. ๖๒

๑ พ.ค. ๖๒