



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ
ที่ ขพ.๗๑๗๑๑/๑๕๓ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ จึงจัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรมแก่ประชาชน

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ มีจำนวน ๓๔ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (คน)
๑	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๒๐
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๑๔
รวมทั้งสิ้น			๓๔

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจดำเนินการเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีประสานแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๓. ในบางครั้งวัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน อาจไม่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ทันท่วงที จำเป็นต้องมีการตรวจสอบ หรือจัดซื้อจัดจ้าง ตามอำนาจหน้าที่ก่อนดำเนินงาน

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องมีการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

ฟณ
(นางสาวฉวีวรรณ ไชยเชษฐ์)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ฟณ

(ลงชื่อ)

(นางสาวกัญญา จินาห้อง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

ฟณ

(ลงชื่อ)

(นางสุรรัตน์ จามิกรณ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ

ฟณ และประกาศนียบัตร

(ลงชื่อ)

(นายนิยม สังข์เอียด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหงษ์เจริญ