



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย โทร ๐๒-๕๔๓-๒๓๓๓ ต่อ ๐
ที่ ปท ๗๔๑๐๑/ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

๑.ต้นเรื่อง

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควายจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นใน เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

๒.ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบล คลองควาย มีจำนวน ๑๘ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง		ประเภทเรื่องร้องเรียน		
	ด้วยตนเอง	ทางโทรศัพท์	ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป	การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่	การจัดซื้อจัดจ้าง
๑	✓	-	✓	-	-
๒	✓	-	✓	-	-
๓	✓	-	✓	-	-
๔	✓	-	✓	-	-
๕	✓	-	✓	-	-
๖	✓	-	✓	-	-
๗	-	✓	✓	-	-
๘	-	✓	✓	-	-
๙	-	✓	✓	-	-
๑๐	✓	-	✓	-	-
๑๑	✓	-	✓	-	-
๑๒	-	✓	✓	-	-
๑๓	✓	-	✓	-	-
๑๔	✓	-	✓	-	-
๑๕	✓	-	✓	-	-
๑๖	✓	-	✓	-	-
๑๗	✓	-	✓	-	-
๑๘	✓	-	✓	-	-
รวม	๑๔	๔	๑๘	๐	๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวเรื่องทั่วไปทั้งหมด ๑๘ ราย ร้องทุกข์ด้วยตัวเองจำนวน ๑๔ ราย ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์จำนวน ๔ ราย ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๘ รายและไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองควายแต่อย่างใด

๓.ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินการดังกล่าว พบปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

๑.ปัญหา/อุปสรรค ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนของประชาชนภายในเวลาที่กำหนดได้ เพราะหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย บางหน่วยยังไม่เข้าใจข้อระเบียบกฎหมายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน จึงอาจทำให้การประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขปัญหได้ทันภายในกำหนดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ได้

๒.ประชาชน/ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการประพฤติและปฏิบัติในการประกอบกิจการ/ทำงาน หรือการใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อนรำคาญ หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

๔.ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑.แนวทางแก้ไขปัญหา ชี้แจงทำความเข้าใจให้หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย ได้รับทราบเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินตามคำร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควายจะสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้ทันภายในกำหนดระยะเวลา ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

๒.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน/ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ตำบลคลองควายให้ประพฤติและปฏิบัติในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อนรำคาญ หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พ.จ.อ.
(กิตติศักดิ์ สังข์ชัย)
นิติกร

- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาววิชุดา ปรีชานุกุล)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

(ลงชื่อ).....

(นางสาวนฤนดา มะกล้าทอง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

(ลงชื่อ).....

(นางกานดา ปฐวีรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

ดำเนินการตามเสนอ

(ลงชื่อ).....

(นายสมศักดิ์ จันทร์ศรี)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย

ปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองควาย