



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลลำพะเนียง โทร. ๐๓๕-๓๘๖๔๙๑

ที่ อย ๘๒๗๐๑ /

วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน นายกองคการบริหารส่วนตำบลลำพะเนียง

**เรื่องเดิม**

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลลำพะเนียง จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพะเนียง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

**ข้อเท็จจริง**

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือนร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาพื้นฐาน เช่น น้ำประปาไม่ไหล ซ่อมไฟทางสาธารณะ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพะเนียงแต่ประการใด

**ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดไว้
- การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

**ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ**

- ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้นจึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



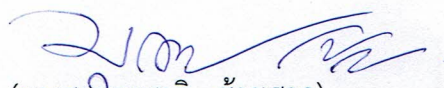
(นางสาวชिरาภรณ์ จันทร์ประสิทธิ์)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

- ทราบ



(นางภัทรลีส ยินดีชาติ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

- ทราบ



(นางสาวบุษชาติ ช้างเสวก)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสำพะเนียง ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสำพะเนียง