



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์

ที่ นม 82001/

วันที่ 5 ตุลาคม 2561

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 และประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลลำคองหงษ์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์ มีจำนวน 53 ราย ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	จำนวน (ราย)
(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะ	ร้องเรียนด้วยตนเอง	44
(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือด้านบริการสาธารณะ	ร้องเรียนด้วยตนเอง	31
(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือด้านเหตุรำคาญต่าง ๆ	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	2
ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน		-
รวมทั้งสิ้น		77

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ เช่น การของบประมาณ ในการซ่อมแซมถนน ซ่อมแซมระบบประปา ซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ และเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค ไม่พบว่ามีเจ้าหน้าที่เรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากผู้รับบริการ และไม่พบว่ามีข้อร้องเรียนการทุจริตไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลำคองหงษ์

/ปัญหา.....

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

1. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
2. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

### ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

1. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
2. กำชับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ ให้ดำเนินการอย่างรวดเร็วและรายงานผลการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ผู้จัดทำ

นางสาววาริน พูนศิริ  
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ