



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๖, ๖๗ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลต้นมะม่วงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง มีจำนวน ๑๕ ราย

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๒	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	เหตุรำคาญ
๓	หนังสือ/ด้วยตนเอง	พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร
๔	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	ทางสาธารณะ
๕	ทก๐๑/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๖	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๗	เฟสบุ๊กคอปต./ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๘	แบบคำร้อง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๙	ทก๐๑/แทนหน่วยงาน	เหตุรำคาญ
๑๐	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๑	ไลน์คอปต./ด้วยตนเอง	พ.ร.บ.รักษาความสะอาดฯ
๑๒	เฟสบุ๊กคอปต./ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๓	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๔	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๕	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	อื่นๆ
รวม	๑๕	๑๕

จากสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ พบว่าเป็นการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ประกอบพระราชบัญญัติการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และ พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ ซึ่งไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๓. ในบางกรณีไม่สามารถทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากผู้ร้องไม่ประสงค์ออกนาม ไม่แจ้งที่อยู่ให้ตอบกลับ ปกปิดชื่อ แต่เจ้าหน้าที่ได้โทรแจ้งผู้ร้องทราบทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ร้อยตำรวจตรี

(กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

