



## ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙ / ๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลต้นมะม่วงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง มีจำนวน ๙ ราย

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ
๓	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ
๖	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ
๗	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๘	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ
๙	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญ
รวมทั้งสิ้น	๙	๙

จากสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ และร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ ซึ่งไม่พบว่ามี การร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม  
จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้เนื่องด้วยต้องใช้เวลา  
ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น  
จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน  
เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

ร้อยตำรวจตรี



(กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง