



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๖, ๖๗ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วงจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลต้นมะม่วงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง มีจำนวน ๑๓ ราย

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	อื่นๆ
๒	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๓	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๔	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	อื่นๆ
๕	ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	เหตุรำคาญ
๖	หนังสือ	อื่นๆ
๗	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	อื่นๆ
๘	ระบบ E-Petition	เหตุรำคาญ
๙	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	อื่นๆ
๑๐	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๑	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๒	บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง	เหตุรำคาญ
๑๓	กล่องข้อความเฟสบุ๊ก	เหตุรำคาญ
รวม	๑๓	๑๓

จากสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ 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 / ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๓. ในบางกรณีไม่สามารถทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากผู้ร้องไม่ประสงค์ออกนาม ไม่แจ้งที่อยู่ให้ตอบกลับ ปกปิดชื่อ แต่เจ้าหน้าที่ได้โทรแจ้งผู้ร้องทราบทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ร้อยตำรวจตรี

(กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้นมะม่วง