



## ประกาศเทศบาลตำบลต้นมะม่วง

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบล ต้นมะม่วงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลต้นมะม่วง เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลต้นมะม่วงเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มายังเทศบาลตำบลต้นมะม่วง  
มีจำนวน ๑๐ ราย

| ลำดับที่ | ร้องเรียนผ่านช่องทาง    | ประเภทเรื่องร้องเรียน  |
|----------|-------------------------|------------------------|
| ๑        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | การเลี้ยงการปล่อยสัตว์ |
| ๒        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | เหตุรำคาญ              |
| ๓        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | เหตุรำคาญ              |
| ๔        | ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ      | เหตุรำคาญ              |
| ๕        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | อาคาร                  |
| ๖        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | จอตรกีดขวางทางจราจร    |
| ๗        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | อาคาร                  |
| ๘        | ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ      | เหตุรำคาญ              |
| ๙        | บันทึกรับแจ้ง/ด้วยตนเอง | เหตุรำคาญ              |
| ๑๐       | ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ      | ถมคลองน้ำสาธารณะ       |
| รวม      | ๑๐                      | ๑๐                     |

จากสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ พบว่าเป็นการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ประกอบพระราชบัญญัติการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และ พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ และเรื่องอื่นๆ ซึ่งไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหา พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลต้นมะม่วง

#### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๓. ในบางกรณีไม่สามารถทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจากผู้ร้องไม่ประสงค์ออกนาม ไม่แจ้งที่อยู่ให้ตอบกลับ ปกปิดชื่อ แต่เจ้าหน้าที่ได้โทรแจ้งผู้ร้องทราบทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ร้องได้แจ้งไว้

#### ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข อย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจตรี



(กนกศักดิ์ มุทธากาญจน์)

นายกเทศมนตรีตำบลต้นมะม่วง