



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

โทร. ๐๗๕ ๓๗๕ ๒๑๘

ที่ นศ ๗๖๐๐๑/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชันจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลตลิ่งชันเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน มีจำนวน ๑ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	-	๑

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

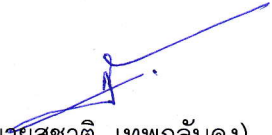
๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในเวลาที่กำหนดได้เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข
อย่างเป็นระบบ

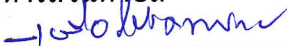
๑. ในอนาคตข้างหน้าประชาชนอาจจะมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์
หรือโซเชียลมีเดียกันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายสุชาติ เทพกลับคง)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล




(นายอภิรักษ์ ไพบูลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ (เนื่องจาก).....


(นายชัยวุฒิ แก้วอย่างติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน