



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ / สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ที่ นศ.๗๗๐๐๑/.....วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลท่าไร่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ มีจำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน
๑	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางFacebook	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง
๒	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมืองนครศรีธรรมราช	(เรื่องทั่วไป) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๑ เรื่อง
๓	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ www.tharai.go.th	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง
๔	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๑๑ เรื่อง
๕	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์สายด่วน นายกอบต.	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน
๒	ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเวทีประชาคม พร้อมผ่านสมาชิกสภาอบต.ทำไร่ เข้าสู่กระบวนการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำไร่	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ	๐ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือกรณีเหตุเกิดวาตภัย ลมกรรโชกแรง เนื่องจากพายุฝนตามฤดูกาล การช่วยเหลือน้ำอุปโภคบริโภคต่างๆ การดำเนินการเพื่อการสนับสนุนงบประมาณ และแก้ไขปัญหาทางสาธารณะ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทำไร่

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น ในเหตุเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ไฟฟ้าและน้ำอุปโภค - บริโภคจึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน ในการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....๒๐๓๙.....

(นางสาวเสาวภา เนินพลอย)
นิติกรชำนาญการ

ข้อคิดเห็น

เพื่อไม่ให้เกิดความ

(ลงชื่อ)

(นางปิยะมาศ สันธูพาณิชย์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ)

(นายวิชาญ อนุมาศ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายวิชาญ อนุมาศ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่