



ประกาศเทศบาลตำบลดอนทราย
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามที่เทศบาลตำบลดอนทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอันเป็นอีกภารกิจของการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลดอนทราย ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ว่าด้วยเรื่องของการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ประกอบกับหลักเกณฑ์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประการอื่นๆด้วย

ดังนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนทรายขอรายงานสรุปผลการดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่

๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาน้ำไม่ไหล หมู่ที่ ๒

๑.๒ กรณีร้องเรียนน้ำเสียจากมูลสุกรและไหลลงในสวนยางพารา ทำให้ต้นยางพาราได้รับความเสียหาย

๑.๓ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปลอมลายมือชื่อในสัญญาที่ยืมทำให้ได้ที่ดินไปครอบครองไม่ชอบ

๑.๔ กรณีปัญหาเรื่องเรียนเกี่ยวกับการออกโฉนดที่ดินทำให้เกิดทางสาธารณประโยชน์

๒.ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน - เรื่อง

๓.ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - เรื่อง

จากข้อมูลการดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่าปัญหาที่พบเป็นงานร้องทุกข์/ร้องทุกข์ แต่ไม่พบปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือการจัดซื้อจัดจ้างในสังกัดเทศบาลตำบลดอนทราย จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ในบางครั้งไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องแต่งตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้อง

/ทราบแล้ว...

ทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้ เช่น ในกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงส่งผลในเรื่องของระยะเวลาและข้อมูลในการดำเนินงาน

๓. เจ้าหน้าที่ตามคำสั่งจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ติดภารกิจอื่น ทำให้การแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลัง
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลดอนทรายให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น
๗. กำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
๘. ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลคอนทราย โทรศัพท์ ๐๗๔-๘๔๒๑๙๐-๑ ต่อ ๒๐

ที่ วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนทราย

ตามที่เทศบาลตำบลคอนทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอันเป็นอีกภารกิจของการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลคอนทราย ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ว่าด้วยเรื่องของการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ประกอบกับหลักเกณฑ์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประการอื่นๆด้วย

ดังนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลคอนทรายขอรายงานสรุปผลการดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่

๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาน้ำไม่ไหล หมู่ที่ ๒

๑.๒ กรณีร้องเรียนน้ำเสียจากมูลสุกรและไหลลงในสวนยางพารา ทำให้ต้นยางพาราได้รับความเสียหาย

๑.๓ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการปลอมลายมือชื่อในสัญญากู้ยืมทำให้ได้ที่ดินไปครอบครองไม่ชอบ

๑.๔ กรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการออกโฉนดที่ดินทำให้เกิดทางสาธารณประโยชน์

๒.ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จำนวน - เรื่อง

๓.ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - เรื่อง

จากข้อมูลการดำเนินการงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่าปัญหาที่พบเป็นงานร้องทุกข์/ร้องทุกข์ แต่ไม่พบปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

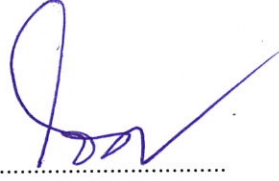
เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือการจัดซื้อจัดจ้างในสังกัดเทศบาลตำบลคอนทราย จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ในบางครั้งไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องแต่งตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องร้องเรียนได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้อง

/ทราบแล้ว...

- ความเห็น/คำสั่งปลัดเทศบาลตำบลดอนทราย

(ลงชื่อ)



(นายวิโชค ทองชั้น)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนทราย

- ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย

(ลงชื่อ)



(นายสุภาพงษ์ ทองศรีนุ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย