



ประกาศเทศบาลตำบลดอนทราย
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....

ตามที่เทศบาลตำบลดอนทราย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อดำเนินงานรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอันเป็นอีกภารกิจของการปฏิบัติราชการของ เทศบาลตำบลดอนทราย ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ว่าด้วยเรื่องของการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ประกอบกับหลักเกณฑ์ของการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีประการอื่นๆด้วย และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ เทศบาลตำบลดอนทรายนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนทรายเป็นไปด้วยความ เรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๓ โดยได้รับเรื่องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป จำนวน ๙ เรื่อง แยกเป็น ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| (๑) ข้อร้องเรียนที่มีต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลฯ | จำนวน ๗ เรื่อง |
| (๒) ข้อร้องเรียนที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม/หน่วยงานอื่น | จำนวน ๒ เรื่อง |

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วไป

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายศุภพงศ์ ทองศรีนุ่น)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
เทศบาลตำบลคอนทราย อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๒	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๓	๒	๑	๑	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๓	๒	๒	-	-
เมษายน ๒๕๖๓	๑	๑	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๓	๑	-	๑	-
มิถุนายน ๒๕๖๓	๑	๑	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๓	๑	๑	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๓	-	-	-	-

ลงชื่อผู้รับรอง



(นายศุภพงศ์ ทองศรีนุ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลคอนทราย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล โทร. ๐-๓๔๘๔-๒๑๙๐ - ๑ ต่อ ๒๐

ที่ - วันที่ ๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนทราย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลคอนทรายได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคอนทราย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นช่องทางในการรับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน อันถือได้ว่าเป็นบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ของกฎหมาย ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลคอนทรายนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ซึ่งเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคอนทรายจึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลคอนทราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลคอนทราย จำนวน ๙ เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมดจำนวน ๗ เรื่อง

เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประมวลราคา ทางเว็บไซต์หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประมวลราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรงอย่างไร

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบแต่อย่างไร

ทั้งนี้ ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๙ เรื่อง ผู้รับผิดชอบได้แจ้งผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งสามารถจำแนกแหล่งที่มาและการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่มาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควนขนุน/อื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง ผู้รับผิดชอบได้รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ข้อร้องเรียนที่มาจากหน่วยงานโดยตรง จำนวน ๗ เรื่อง ผู้รับผิดชอบได้รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลคอนทราย

/เป็นไปด้วย...

เป็นไปด้วยความเรียบร้อย อันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน จึงรายงานปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามาเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลดอนทราย ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้ล่าช้ากว่าที่กำหนด เนื่องจากบางกรณีเป็นปัญหาการร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จในคราวเดียว ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหามา

๒. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและชัดเจน ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้การแก้ไขปัญหามาเป็นไปอย่างล่าช้า

๓. มีการแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่หน่วยงานไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานผู้กำกับดูแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน รวมทั้งไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร แต่อย่างไรก็ดีได้มีการประสานงานด้วยวาจากับผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหามาในเบื้องต้นแล้ว

๔. มีการร้องเรียนซ้ำในมูลเหตุเดิม ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ไม่ได้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียน เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ แล้ว บางกรณีทำให้การแก้ไขปัญหามาเป็นไปอย่างล่าช้า

แนวทางแก้ไขปัญหามา/อุปสรรค

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องกำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหามาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน

๒. กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหามาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำอีก

๔. ในการแก้ไขปัญหามาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว

๓. ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔๒/๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ (มาปรับใช้โดยอนุโลม)

๓. คู่มือหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และขอความเป็นธรรมของกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลิตเมื่อ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (มาปรับใช้โดยอนุโลม)

๔. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

/๔. ข้อพิจารณา...

๔.ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

เห็นควรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ให้นายกเทศมนตรีตำบลดอนทรายทราบและนำรายงานฯ เผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบทางเว็บไซต์ www.tambondonsai.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวเมธิณี ชิดเกตุ)

นิติกรชำนาญการ

- ความเห็น/คำสั่งหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อปลัดเทศบาล

(นางสาวมยุรี ศรีสง)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็น/คำสั่งปลัดเทศบาลตำบลดอนทราย

(นายวิโชค ทองชั้น)

ปลัดเทศบาลตำบลดอนทราย

- ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย

(นายสุภาพงษ์ ทองศรีนุ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนทราย

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เทศบาลตำบลดอนทราย อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๒	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๓	๒	๑	๑	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๓	๒	๒	-	-
เมษายน ๒๕๖๓	๑	๑	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๓	๑	-	๑	-
มิถุนายน ๒๕๖๓	๑	๑	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๓	๑	๑	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๓	-	-	-	-