



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร สำนักงานปลัด

ที่ สป ๕๖๑/๒๕๕๙

วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร ที่ ๖๑๔/๒๕๕๕ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ - เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๙ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง ๆ ซึ่งในการร้องเรียนจำแนกตามประเภทต่าง ๆ รายละเอียด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๑	ปัญหาความเดือดร้อน/ เหตุรำคาญ
สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี	๒	ปัญหาความเดือดร้อน/ เหตุรำคาญ
ศูนย์ดำรงธรรม อำเภอบ้านค่าย	๔	ปัญหาความเดือดร้อน/ เหตุรำคาญ ขอความช่วยเหลือ
สำนักงาน ป.ป.ช.	-	
จดหมาย	-	
มาด้วยตนเอง	๑๖	ปัญหาความเดือดร้อน/ ขอความช่วยเหลือ/ เหตุรำคาญ/ ปัญหาที่ดิน/ ขอความเป็นธรรม

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อน การร้องขอความช่วยเหลือ การร้องขอความเป็นธรรม เหตุรำคาญต่าง ๆ รวมทั้งปัญหาที่ดิน และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ผู้ร้องเรียน ได้ให้ข้อมูลปัญหาความเดือดร้อนไม่ตรงกับข้อเท็จจริง จึงต้องเสียเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

๒. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนภายในเวลาอันรวดเร็วได้ เนื่องจากบางกรณีคู่กรณีมีการบิดเบือนข้อเท็จจริง และไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

๓. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมีจำนวนจำกัด (ไม่ใช่ภารกิจหลัก)

๔. การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนบางกรณีขาดการประสานงานระหว่างองค์กรกับหมู่บ้าน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. กำชับเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ให้ทำการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อให้ทราบรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับปัญหาความต้องการ หรือความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

๒. จัดทำประกาศ กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ ร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหา และเป็นประโยชน์ในการประสานระหว่างภายใน องค์กร และหมู่บ้าน

๓. จัดเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการพื้นฐานของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

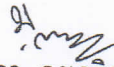


(นางสาวอัจฉราวรรณ เกษทอง)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

-เสด็จพรธรรมา

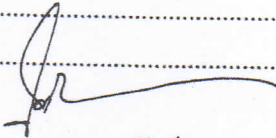


(นางสาวบุญฤดา จงเจริญพานิช)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

หนึ่งอรพิตารมย์

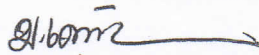


(นางสิริพรรณ เอกสุภาพันธ์)

หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ศอวทจักรดก



(นางมานิสา เต็มสายทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

ความเห็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายอำนาจ ออมศิริ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

/คำสั่งนายก...

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร

พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายจตุรงค์ วงศ์สุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางบุตร