บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ที่ นม ๘๖๒๐๑/ วันที่ **๑** ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือนแรก)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหินดาด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

๒. ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีจำนวน ๑๒ ราย ทั้งนี้ อบต. หินดาด ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของประชาชน ผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า เป็นการร้องเรียน การขุดดินถมดิน ปัญหาน้ำเสีย การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร การคัดค้านโครงการก่อสร้างของหน่วยงาน ปัญหาที่สาธารณประโยชน์ และปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ

/ ปัญหาอุปสรรค...

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการ และแก้ไขอย่างเป็นระบบ

- ปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

- ปัญหาเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการขุดดิน ถมดิน โดยไม่ได้อนุญาตจากเจ้าหนักงานท้องท้องถิ่น ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง ดังนั้น หน่วยงานควรแจ้งกำชับกองช่างให้หามาตรการ หรือวิธีการในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ศิริชัย ไขขุนทด
(นายศิริชัย ไขขุนทด)
นิติกร ชำนาญการ

(ลงชื่อ) วรศักดิ์ เจียมยุทธการณ์
(นายวรศักดิ์ เจียมยุทธการณ์)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) สิริเชษฐ์ รุ่งสิทธิ์รัฐกร
(นายสิริเชษฐ์ รุ่งสิทธิ์รัฐกร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(/) ทราบ ( ) ไม่ทราบ.....

(ลงชื่อ) สิริเชษฐ์ รุ่งสิทธิ์รัฐกร
(นายสิริเชษฐ์ รุ่งสิทธิ์รัฐกร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด