



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ที่ นม ๘๖๒๐๑/ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๘/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด ได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหินดาด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

๒. ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีจำนวน ๘ ราย ทั้งนี้ อบต. หินดาด ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ความเห็นทางกฎหมาย ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาข้อพิพาทในการแบ่งปันทรัพย์สิน ปัญหาเหตุรำคาญ ปัญหาการขูดดินถมดิน ตามกฎหมายขูดดินถมดิน และขอรับคำปรึกษาทางกฎหมายในการจัดตั้งผู้จัดการมรดก

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน การใส่รายละเอียดในเอกสารร้องเรียนมีความสับสน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

/ ๒. การไม่สามารถ...

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

- ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

- มอบหมายเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ในการอธิบาย ขั้นตอน รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับงานร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย ไชขุนทด)
นิติกร ชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....เพื่อโปรดทราบ.....

(ลงชื่อ)

(นายวรศักดิ์ เจียมยุทธการณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหินดาด

.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวอริศรา ปักษา)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

/ สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์...

(/) ทราบ () ไม่ทราบ.....

(ลงชื่อ)



(นายสุวิช คุมพ์คัม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด