



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดฯ เทศบาลตำบลบะหว้า โทร. ๐-๔๒๗๐-๔๔๓๔

ที่ สน ๕๔๙๐๑/

วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

เรียน นายกเทศบาลตำบลบะหว้า

ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น เทศบาลตำบลบะหว้าจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบะหว้า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบะหว้าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลบะหว้า มีจำนวน ๘ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนเป็นหนังสือ	ร้องเรียนกรณีเทศบาลตำบลบะหว้าไม่รื้อถอนอาคารสภาตำบลบะหว้า (หลังเก่า)
๒	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือน้ำอุปโภค-บริโภค
๓	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือได้รับผลกระทบจากवादภัย
๔	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือถนนชำรุด
๕	ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือไฟไหม้
๖	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมท่อประปา
๗	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
๘	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือผู้ป่วยโรคไต
รวมทั้งสิ้น	๘	๘

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไป และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลบะหว้า

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายกฤษดา ชีวะโต)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางรัชณี เดชะคำภู)
ปลัดเทศบาลตำบลชะอำ

ข้อสั่งการ

.....เผยแพร่ลงเว็บไซต์.....

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายแทนมุล มุงคุณ)

นายกเทศบาลตำบลชะอำ