บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล **ฝ่าย** อำนวยการ งานนิติการ

ที่ สป ๗๖๐๒/๒๕๖๖ **วันที่** ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ได้มีประกาศ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้กำหนดช่องทางรับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับตามได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อกำหนดขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้มีข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับประชาชน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ โดยได้มีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมแล้วจำนวน ๑๒ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน พบว่าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป เช่นเหตุรำคาญ ฯ เป็นต้น ซึ่งไม่พบว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่แนบมาพร้อมนี้

ปัญหา/อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง

๒. บ้างกรณีไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนได้ทันที เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และต้องประสานงานกับหลายภาคส่วน ซึ่งได้มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีการแจ้งผล หรือแจ้งความคืบหน้า ทั้งทางหนังสือหรือแจ้งผ่านทางระบบออนไลน์ กรณีมีการร้องเรียนผ่านระบบ facebook หรือ เวปไซต์ให้ผู้ร้องทราบทุกราย

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง facebook หรือ เวปไซต์ หรือทางโทรศัพท์มากขึ้นจึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ควรสอบถามข้อมูล หรือเอกสารจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญให้เพียงพอ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

/ข้อเสนอแนะ..

๒. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เช่น การประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฯ เป็นต้น หรือเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องอาจให้คำแนะนำหรือแจ้งช่องทางการติดต่อหรือช่วยติดต่อประสานงานได้ในทันที เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเดชอนันต์ คงสำรวย)
นิติกรปฏิบัติการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิสา ศิริมหา)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาวดวงเพ็ญ เสือพาดกร)
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นชอบตามเสนอ

(นายพิเชษฐ์ วงศ์อยู่)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

- ทราบ

(นายอมร เวียนหาผล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

- ทราบ

(นายทวีป แสงกระจ่าง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป	จัดซื้อ-จัดจ้าง /เจ้าหน้าที่รัฐ	ทั่วไป	จัดซื้อ-จัดจ้าง /เจ้าหน้าที่รัฐ	ทั่วไป	จัดซื้อ-จัดจ้าง /เจ้าหน้าที่รัฐ	ทั่วไป	จัดซื้อ-จัดจ้าง /เจ้าหน้าที่รัฐ
เม.ย.-๖๖	๓	-	๓	-	-	-	-	-
พ.ค.-๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
มิ.ย.-๖๖	๑	-	๑	-	-	-	-	-
ก.ค.-๖๖	๓	-	๓	-	-	-	-	-
ส.ค.-๖๖	๒	-	๒	-	-	-	-	-
ก.ย.-๖๖	๒	-	๒	-	-	-	-	-
รวม	๑๒	-	๑๒	-	-	-	-	-

องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในส่วนงานที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ได้ดำเนินการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อ เพื่อดำเนินการ แก้ไขต่อไปและได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มี	ไม่มี

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตคุณธรรมจริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กร ให้แก่กลุ่มผู้บริหารและบุคลากรท้องถิ่น	องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในองค์กร เพื่อความโปร่งใสในในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

๒.๓ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงเป็นหน่วยงานส่งเสริมการป้องกันการทุจริต ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี

(ลงชื่อ).....รายงาน

(นายเดชอนันต์ คงสำรวย)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์