



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลม่วงนา

โทร ๐๔๓-๐๑๙๑๐๓

ที่ กส ๗๘๐๐๑ / -

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๒

(๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลม่วงนา

เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลม่วงนา จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลม่วงนา เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลม่วงนาเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๒ (๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่มายังเทศบาลตำบลม่วงนา มีจำนวน ๓๗ ราย เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ รายละเอียดดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
๑	ร้องเรียน / ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๑๕ ราย
๒	ร้องเรียน / ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งซ่อมถนนชำรุด จำนวน ๓ ราย
๓	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งซ่อมน้ำอุปโภค - บริโภค จำนวน ๑ ราย
๔	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งขอความอนุเคราะห์ซ่อมร่องระบายน้ำ จำนวน ๒ ราย
๕	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งขอความอนุเคราะห์รถรับ-ส่งผู้ป่วย จำนวน ๕ ราย
๖	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งซ่อมแซมฝาย จำนวน ๑ ราย
๗	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งซ่อมแซมระบบประปา จำนวน ๙ ราย
๘	ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นหนังสือราชการ	เรื่อง แจ้งขอความช่วยเหลือเหตุภัยพิบัติ จำนวน ๑ ราย
รวมทั้งสิ้น ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๓๗ ราย		

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในรอบที่ ๒ (เมษายน - ๓๐ กันยายน) พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลม่วงนา

ปัญหา / อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการดำเนินแก้ไขทันทีที่ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวอรุณวรรณ อุทัยคำ)
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางสาวรุ่งทิพย์ การประไพ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ)

(นายปรเมศวร์ อิมแมน)
ปลัดเทศบาล

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ)

(นายทองปุ่น การภักดี)
นายกเทศมนตรีตำบลม่วงนา