



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ / สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองสนม
ที่ สน.๕๖๘๐๑/๒๕๖๔ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม

เรื่องเดิม

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองสนม ที่ ๕๑๕ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองสนม และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลหนองสนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๒๑ หมู่บ้านในเขตตำบลหนองสนม อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลหนองสนม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่) ๑๓ พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลหนองสนม ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	ร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๑	๑

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ ซึ่งสามารถติดตามแก้ไขปัญหได้ภายใน ๑๕ วัน และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลหนองสนม

/ปัญหา...

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรักยุกต์ จามน้อยพรม)
เจ้าพนักงานธุรการ

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....

(นางศุภสุตา นาคี๋ย)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....

(นายสุวรรณ เลิศศรี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

/ข้อคิด...

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....

(นายรักชาติ ขาติขำนิ)
รองปลัดเทศบาลตำบลหนองสนม

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพยอม ชินวงศ์)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองสนม

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นางดอกจันทร์ วงศ์มา)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองสนม