



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ  
ที่ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

### ขอเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม จึงรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ โดยได้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนรวมจำนวน ๓๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

- ขอร้องเรียนทั่วไป ๓๔ เรื่อง
- ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ -ไม่มี-
- ขอร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง -ไม่มี-

พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๔ ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขขอร้องเรียน ประกอบด้วย
  - ๒.๑ เรื่องขอร้องเรียนทั่วไป
  - ๒.๒ เรื่องขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ
  - ๒.๓ เรื่องขอร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญหรือการบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ และไม่พบว่ามีกรณีการร้องเรียนที่มาจากศูนย์ดำรงธรรม

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

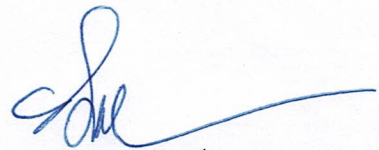
๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกิดความล่าช้า แต่ก็ไม่เกินเวลาที่กำหนด
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดให้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ทันท่วงที และตรงต่อเหตุการณ์เห็นควรให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนทุกครั้ง มีกรจดบันทึกหรือการเขียนคำร้องของผู้ร้องให้ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อลดระในการให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ (รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

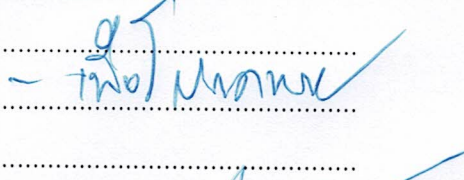


(นางสาวชมพูนุท หงษ์เหิน)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ความเห็นปลัด อบต.

.....  
.....  
.....  
.....



ลงชื่อ

(นางสาวสุภาวิสาร มุสปลลา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม

ความเห็นนายก อบต.

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ

(นายสุริษา ฝ่ายสุนย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหนองทุ่ม