



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ที่ ขก ๘๐๘๐๑/๑๓๓๐

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลท่าวัด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆมายังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด สรุปผลดังนี้

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัดกำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีพ.ศ. ๒๕๖๓ มีบุคคลร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัดในเรื่องทั่วไป จำนวน ๑๖๔ เรื่อง โดยมีเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัดที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทั้งหมด ๑๖๔ เรื่อง และไม่มีเรื่องที่อยู่นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมดได้รับการแก้ไขและได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๒. เว็บไซต์ [www.thawat.go.th](http://www.thawat.go.th) ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัดในเรื่องทั่วไป

๓. โทรศัพท์ ๐๔๓ - ๐๔๐๖๐๑ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัดในเรื่องทั่วไป

๔. ร้องเรียนทาง Facebook ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัดในเรื่องทั่วไป

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

แนวทางการแก้ปัญหา

๑. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนมากที่สุด
๒. กำหนดแบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ครอบคลุมและชัดเจน

ข้อพิจารณา

เห็นควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าวัดให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวรินดา ไสธร)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนัก.....

(นายศรเพชร สมอคำ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นางวิลาวัลย์ หน่ายโสภ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายฝน มาตวงแสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวัด