



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง (กองช่าง)

ที่สพ ๗๘๖๐๓/-

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง

เรื่องเดิม

ตามท้องที่การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นช่องทางในการรับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน อันถือได้ว่าเป็นบทบาทสำคัญการให้บริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่กำหนด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารการบ้านเมืองที่ดี

ข้อเท็จจริง

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง ประจำปี ๒๕๖๓ โดยปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลด้านช้าง จำนวน ๑๘๖ เรื่อง และได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมดจำนวน ๑๘๖ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากบางกรณีเป็นปัญหาการร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จในคราวเดียวต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหา

๒. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและชัดเจน ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. มีการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่หน่วยงานไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานผู้กำกับดูแลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ แต่อย่างไรก็ดี ได้มีการประสานงานด้วยวาจากับผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นแล้ว

๔. มีการร้องเรียนซ้ำในมูลเหตุเดิม ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ มิได้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ แล้ว ทำให้การแก้ไขปัญหาล่วงเลยระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน

๒. กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ให้เร่งดำเนินการเกิดการร้องเรียนซ้ำอีก

๔. ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการประสานหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรนำเรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างทราบ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้ทุกสำนัก/กอง ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งรัดดำเนินการแก้ไขภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย พร้อมทั้งรายงานผลปฏิบัติงานให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบทุกครั้ง เพื่อจกได้รวบรวมข้อมูลรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามขั้นตอนต่อไป

๒. แจ้งให้งานบริการและเผยแพร่ ดำเนินการประชาสัมพันธ์รายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ผ่านเว็บไซต์หรือรูปแบบของสื่อต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายปกป้อง จันทรสุวรรณ)

นายช่างโยธาชำนาญงาน รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองช่าง



(นายโอกาส นนท์แก้ว)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง



(นายฉันทพัฒน์ ปิ่นเหง่เพชร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง



(นายณรงค์ เกษประทุม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง