**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป โทร 0-7547-0739

**ที่** นศ 79301 /2560 **วันที่** 15 ตุลาคม 2560

**เรื่อง** รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี 2560

**เรียน** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

 ตามที่องค์การบริหารสาวนตำบลบางรูป ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้เพื่อให้บริการด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน /ร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องตามต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่นั้น

 สำนักงานปลัดอง๕การบริหารส่วนตำบลบางรูป ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นผู้ประสานหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ แก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน สำหรับในปีงบประมาณ 2560 นั้น มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งที่ร้องมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปและที่ร้องผ่านหน่วยงานอื่น มีจำนวนทั้งสิ้น 47 เรื่อง โดยเป็นข้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปทั้งหมด ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด พร้อมกันนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป พร้อมปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

 (ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

 (นางสาวณัฐกฤตา เกตแก้ว)

 เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็น/ข้อเสนอประธานศูนย์ฯ.............................................................................................................................

 (ลงชื่อ) ประธานคณะกรรมการศูนย์ฯ

 (นางวิณา ก๊กเลี่ยม)

 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/ข้อเสนอของปลัด อบต.............................................................................................................................

 (ลงชื่อ)

 (นางสาวเศรษฐิณี เกิดกลิ่นหอม)

 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

คำสั่งนายก อบต.......................................................................................................................................................

(ลงชื่อ)

 นายธินกร เชื้อกูลชาติ)

 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

**รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2560**

**คำนิยาม**

 **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประชาชนร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ

 **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

 **เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

**1. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560** โดยแยกตามช่องทางการร้อง ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ช่องทางที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน** | **จำนวนเรื่องที่ร้อง /ช่วงเวลา** |
| ต.ค.59 | พ.ย.59 | ธ.ค.59 | ม.ค.60 | ก.พ.60 | มี.ค.60 | เม.ย.60 | พ.ค.60 | มิ.ย.60 | ก.ค.60 | ส.ค.60 | ก.ย.60 |
| 1. ร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ | - | - | - | 2 | 11 | 3 | 4 | 17 | 5 | 4 | 1 | - |
| 2. ทางไปรษณีย์ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |  |  |
| 3. ตู้แสดงความคิดเห็นหน้าที่ทำการ อบต. | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 4. ทางโทรศัพท์ 0-7547-0739 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 5.ทางเว็ปไซด์ [www.bangroob.go.th](http://www.bangroob.go.th) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6.สายตรงนายก ฯ 0-8196-87995 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7. ร้องผ่านหน่วยงานอื่น ได้แก่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

-2-

 **2. สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** ในปีงบประมาณ 2560 ดังนี้

 2.1 **เรื่องร้องทุกข์ทั่วไป**

 ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเข้ามาให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือบรรเทาทุกข์นั้นเป็นเรื่องร้องทุกข์ทั่วไปทั้งสิ้น สำหรับเรื่องที่ร้องและผลการร้องสามารถแยกเป็นเรื่องต่าง ๆ จากที่ร้องมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ร้องทุกข์ความเดือดร้อนด้านถนนหนทาง ท่อระบายชำรุด โดยสาเหตุเกิดจากวาตภัย ช่วง

ปลายปี 59 –ต้นปี 60 มากที่สุดปัญหานี้ทางศูนย์รับเรื่อง**ร**าวร้องทุกข์ ได้ประสานให้กองช่างเข้าดำเนินการสำรวจข้อเท็จจริงและจัดทำแผนการซ่อมแซมถนนทุกสาย ท่อระบายน้ำที่ชำรุดอุดตัน โดยใช้งบกลางดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และมีการจ้างแรงงานในพื้นที่ และมีการดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลา 1- 2 เดือน (มีนาคม – เมษายน 2560)

1. ร้องทุกข์เกี่ยวกับภัยธรรมชาติ เช่น ไม้ล้มทับบ้านเรือน ได้รับความเสียหาย ในเรื่องนี้ทาง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปก็ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสนับสนุนเป็นวัสดุก่อสร้างไปดำเนินการบรรเทาทุกข์ ตามเหตุตามผลเป็นรายกรณีไป

1. ร้องทุกข์ด้านสาธารณูปโภค เช่น การไม่มีไฟฟ้าใช้ น้ำประปาไม่ไหล สำหรับการไม่มีไฟฟ้าใช้

หรือขอขยายเขตไฟฟ้าทางสำนักปลัดจะเป็นผู้รวบรวมเรื่องและประสานไปยังไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุ่งใหญ่ ให้เข้าดำเนินการทันทีนับจากวันที่ผู้ร้องได้ยื่นแบบคำร้องพร้อมเอกสารประกอบครบถ้วน และจะมีการแจ้งให้ทางผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้ดำเนินการทำหนังสือแจ้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสำหรับปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาไม่ไหลจะประสานกองช่างให้เข้าดำเนินการภายใน 1-2 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

 **2.2**  **เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่**

 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ผ่านทางช่องทางใด ๆ

 **2.3 ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเกี่ยวกับโครงการจัดซื้อ/จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ผ่านทางช่องทางใด ๆ

**3. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ได้ดำเนินการตามภารกิจหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อไปดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนผู้ร้อง ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา นั้น

 จากผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปที่ผ่านมานั้น พบปัญหา อุปสรรค ดังนี้

 **ปัญหา/อุปสรรค**

1. ด้านเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีน้อย ปฏิบัติหน้าที่หลายเรื่องในเวลาเดี่ยวกัน
2. ขาดการประสานงาน และขาดความร่วมมือที่ดีจากหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง ทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกิดความล่าช้าในบางเรื่อง
3. ปัญหาการขาดผู้มีความรู้ด้านระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวโยงในข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยตรง

-3-

1. เจ้าหน้าที่ยังละเลย หรือหน่วยรับผิดชอบไม่แจ้งผลการดำเนินงานให้ทางศูนย์ฯ รับทราบ ในการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบในแทบทุก ๆ เรื่องที่ร้อง

**ข้อเสนอ/ แนวทางแก้ไข**

1. จัดตั้ง/แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่อง /ประสานการดำเนินการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ฯให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
2. ควรประชุมชี้แจง หรือจัดทำคู่มืองานบริการด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจกจ่ายให้สำนัก/ทุกกอง รับทราบ และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติอย่างงจริงจัง
3. หัวหน้าสำนัก/กอง ควรศึกษาระเบียบ ข้อสั่งการต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนตามแต่กรณี อย่างถูกต้อง
4. เมื่อมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว หน่วยงานรับผิดชอบ ควรแจ้งให้ศูนย์ ฯ ทราบทันที่ เพื่อจะได้แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบในทุกเรื่อง ภายใน 15 วัน

 **ยึดมั่นธรรมมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน**