คู่ฉบับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าผา.

ที่ ชม ๕๘๕๐๑/- วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าผา

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ และ๕๑ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดไว้ว่าเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ พบปัญหาอุปสรรค ปัญหาจากบุคคล เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แล้วแจ้งให้บุคคลที่ร้องเรียนทราบด้วยหากสามารถติดต่อได้ หรือแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เทศบาลตำบลท่าผาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าผา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลท่าผา มีจำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ
๑	หย่อมบ้านป่าแงได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นขี้หมู	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว
๒	ความเดือดร้อนในยามวิกาล บ้านหมู่ ๗	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ไม่พบว่ามีการร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

/๒.การไม่สามารถพิจารณา...

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ในที่ประชุมประจำหมู่บ้านในการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรแนบเอกสารใดบ้าง เพื่อความรวดเร็วในการให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(นางทองศรี ชมชื่น)
กรรมการ

(นางนารีรัตน์ ทองก้อนสิงห์)
กรรมการ

(นายพิพัฒน์ นิ่มนวล)
กรรมการ

(นางสาวนงนุช แก้วบุตร)
กรรมการ

(นางสาวณภัทชา พัชรชุติโชติ)
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องรียน/ร้องทุกข์

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลท่าผา

☐ เห็นชอบตามที่เสนอ และดำเนินการประกาศเผยแพร่ต่อไป

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายสุพจน์ ริจ่าม)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าผา

ปลัดเทศบาล.....
ผอ.กอง.....
หัวหน้าฝ่าย.....

ฉบับ

ประกาศเทศบาลตำบลท่าผา
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

.....

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ และ๕๑ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดไว้ว่าเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ พบปัญหาอุปสรรค ปัญหาจากบุคคล เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุง แล้วแจ้งให้บุคคลที่ร้องเรียนทราบด้วยหากสามารถติดต่อได้ หรือแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เทศบาลตำบลท่าผาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าผา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น

เทศบาลตำบลท่าผา ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังเทศบาลตำบลท่าผา จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ
๑	หย่อมบ้านป่าแงได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นขี้หมู	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว
๒	ความเดือดร้อนในยามวิกาล บ้านหมู่ ๗	ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ไม่พบว่ามีการร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสุพจน์ ริจ่าม)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าผา

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามช่องทางที่เทศบาลตำบลท่าผากำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีบุคคลร้องเรียนเรื่องทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าผา จำนวน ๒ เรื่อง ได้แก่
   ๑) หย่อมบ้านป่าแงได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นขี้หมู
   ๒) ความเดือดร้อนในยามวิกาล บ้านหมู่ ๗
๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเรื่องทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าผา
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเรื่องทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าผา
๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๑๑-๔๖๖๐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเรื่องทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าผา
๕. ทางเว็บไซต์ www.thapa-cm.go.th ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเรื่องทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าผา
๖. ทาง www.facebook.com/thaphasm/ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนเรื่องทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าผา

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำแนกตามช่องทางที่เทศบาลตำบลท่าผากำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา
๒. ทางไปรษณีย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา
๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๓๑๑-๔๖๖๐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา
๕. ทางเว็บไซต์ www.thapa-cm.go.th ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา
๖. ทาง www.facebook.com/thaphasm/ ไม่มีบุคคลใดร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลท่าผา

ปลัดเทศบาล.....
ผอ.กอง.....
หัวหน้าฝ่าย.....