



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบึงวิชัย งานบริหารงานทั่วไป โทร ๐ ๔๓๘๔ ๐๔๔๒

ที่ กส ๗๖๘๐๑ / ต/ด

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศบาลตำบลบึงวิชัย

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลบึงวิชัยจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบึงวิชัย เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลบึงวิชัยไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ มายังเทศบาลตำบลบึงวิชัย มีจำนวน ประเภท รวม ครั้ง เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือน้ำอุปโภค-บริโภค ๑๑ ครั้ง
๒	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือท่อประปา ๒ ครั้ง
๓	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือถนนชำรุด ๓๕ ครั้ง
๔	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ๓๕ ครั้ง
๕	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมลำห้วย ๖ ครั้ง
๖	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือย้ายโอ่งน้ำเพื่อการเกษตร ๑๕
๗	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ขอความช่วยเหลือน้ำดื่มให้ผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-๑๙ ๒ ครั้ง

๘	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือชุดลอกคลองส่งน้ำขึ้นเงิน ๑๕ ครั้ง
๙	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือท่อส่งน้ำ ๒๐ ครั้ง
๑๐	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมคูนาคันน้ำขาด ๑๐ ครั้ง
๑๑	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือซ่อมแซมร่องระบายน้ำเสีย ๑๐ ครั้ง
๑๒	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือปรับเกรดถนนสัญจรไปมา ๕ ครั้ง
๑๓	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือผลกระทบจากवादภัย ๒ ครั้ง
๑๔	ร้องทุกข์เป็นหนังสือ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมเรื่องที่ดิน ๓ ครั้ง
รวมทั้งสิ้น		๑๗๑ ครั้ง

/จากสถิติ.....

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเรื่องทั่วไป และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหา พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของ เทศบาลตำบลบึงวิชัย

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับการร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กันมากขึ้น จึงต้องกำกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางเกษร ฤคกิง)
ผู้ช่วยพนักงานธุรการ



(นางจันทร์เพ็ญ อรัญทิพย์)
หัวหน้าสำนักปลัด



(นายสงวน กลางยศ)
ปลัดเทศบาลตำบลบึงวิชัย

ข้อสั่งการ

.....เห็นชอบตามที่เสนอ และให้เผยแพร่ลงเว็บไซต์.....



(นายเสาร์ ฤทธิรุ่ง)
นายกเทศมนตรีตำบลบึงวิชัย