



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม โทร ๐ ๔๓๐๔ ๐๐๙๗

ที่ ขก ๓๙๗๐๑/๒

วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธปฏิบัติทางราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคล ใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลดงเมืองแอม เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม มีจำนวน ๘ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป)ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๘	๘

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑.จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียน กล่าวหา เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด

๒.ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๘ ราย

-เรื่องขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๘ ราย

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ซ่อมแซม และให้ความช่วยเหลือตามกำหนดเวลาเรียบร้อยแล้ว

๓.ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม

แต่อย่างใด

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ

๒. ได้กำหนดแนวทางยุติเรื่อง และขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน

๓. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ

๔. เนื่องจากอาจมีการร้องเรียนมากขึ้น หรืออาจผ่านช่องทางโทรศัพท์ จึงได้กำชับเจ้าหน้าที่ขอข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสะดวกในการให้ความช่วยเหลือได้ทันตามกำหนดเวลา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางศิริพร อินทร์แสง)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(นางสาวกัลยาณี พิมพ์แน่น)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความคิดเห็นรองปลัด อบต.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(นายศุภกร ศิริสุทธิ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือแอม

ความคิดเห็นปลัด อบต.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



(นายพิเชษฐ์ เพ็งพักตร์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือแอม

ความคิดเห็นนายก อบต.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



(นายทวี อรัญศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงเมือแอม

บัญชีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลดงเมืองแอม อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

กรณีรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านช่องทาง () เว็บไซต์หน่วยงาน (/) ร้องเรียนด้วยตนเอง () ไปรษณีย์ () บัตรสนเท่ห์

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	เลขที่คำร้อง		ศูนย์ฯรับเรื่อง		ระยะเวลาดำเนินการ	เหตุผลการดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	หากดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ภายในกำหนด มีการรายงาน ความก้าวหน้า ภายใน ๗ วัน ทำการหรือไม่	ปัญหา และ อุปสรรค	แนวทาง การ ปรับปรุง แก้ไข
		เลขที่คำร้อง/ หน่วยงาน/ ผู้ร้อง	ลงวันที่	เลขที่รับ	ลงวันที่					
๑	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๗	๒ ธันวาคม ๒๕๖๒	๓๙	๒ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
๒	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๓	๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๐	๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
๓	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๖	๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๑	๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
๔	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๔	๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๒	๖ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
๕	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๔	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๓	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
๖	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๑๑	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๔	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
๗	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๑๓	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๕	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				
	ขอความอนุเคราะห์แจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	ส.อบต. หมู่ ๓	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๔๖	๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒	๑ วัน				