



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเซว
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเซว ประจำปี ๒๕๖๕

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใส ของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเซว มีจำนวน ๕ ราย ดังนี้

ที่	ผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	แจ้งผู้ร้อง
๑	ด้วยตนเอง	ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ หมู่ที่ ๗	ได้ดำเนินการช่วยเหลือ	๐๗ มิ.ย. ๖๕
๒	ด้วยตนเอง	ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ หมู่ที่ ๕	ได้ดำเนินการช่วยเหลือ	๐๗ มิ.ย. ๖๕
๓	ด้วยตนเอง	ซ่อมแซมท่อระบายน้ำ หมู่ที่ ๘	ได้ดำเนินการช่วยเหลือ	๑๕ มิ.ย. ๖๕
๔	ด้วยตนเอง	ซ่อมแซมถนน หมู่ที่ ๗	ได้ดำเนินการช่วยเหลือ	๐๕ ส.ค. ๖๕
๕	ด้วยตนเอง	ซ่อมแซมถนน หมู่ที่ ๓	ได้ดำเนินการช่วยเหลือ	๐๕ ส.ค. ๖๕

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับถนนและท่อระบายน้ำ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเซว

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

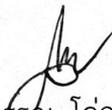
๑. ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข
อย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ และ
ช่องทางสื่อสารออนไลน์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นายสุวรรณ โตกระโทก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว่า โทร. ๐-๕๔๗๕-๖๔๖๑
ที่ นม ๙๙๑๐๑/ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว่า

เรื่องเดิม

ตามข้อบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕ พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว่าจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว่า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลลุงเขว่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว่า มีจำนวน ๕ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๕	๕

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับถนนและท่อระบายน้ำ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว่า

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

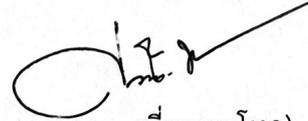
๑. ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้รู้เรื่องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางสื่อสารออนไลน์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป



(นางศุภวรรณ เทียงระโทก)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ข้อสั่งการ



(นางสาวอ้อมใจ ดวงสำราญ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ข้อสั่งการ



(นายปริดา หมอยา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเขว่า

ข้อสั่งการ

พิจารณาแล้ว เห็นชอบตามที่เสนอ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ



(นายสุวรรณ โต้กระโทก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเขว่า