



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

ที่ บร ๕๕๐๐๑/

วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

ด้วย เทศบาลตำบลโกรกแก้วจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลโกรกแก้วเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลโกรกแก้ว มีจำนวน ๕ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	เรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ขอความอนุเคราะห์ชุดลอกคลองพร้อมสร้างฝายฯ
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ขอพระราชทานความเป็นธรรม
๓	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ร้องเรียนร้านค้าราโอเกะส่งเสียงดัง
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบทางสาธารณสุข
๕	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ขอความอนุเคราะห์สำรวจทางน้ำเข้านา
รวมทั้งสิ้น	๕	๕

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิราพร บุญบำรุง)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาววรินทร์ พิชณี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นของปลัดเทศบาล

~~ปลัดไม่แสดงความเห็น~~

(นายเทียม ชอบทดกลาง)

ปลัดเทศบาล

- ความเห็นของนายกเทศมนตรี

วรวรรณ

(นายไสว สระปัญญา)

นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว