



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกรกแก้ว

ที่ บร ๕๕๐๐๑/

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือนตุลาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล / นายกเทศมนตรีตำบลโกรกแก้ว

ด้วย เทศบาลตำบลโกรกแก้วจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลโกรกแก้วเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ในเดือนพฤศจิกายน ไม่มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำเดือนพฤศจิกายน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลโกรกแก้ว

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
- การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องรวบรวมร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

- ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจิราพร บุญบำรุง)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน