



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

ที่ นม ๘๖๒๐๑/ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ /การให้ความเห็นทางกฎหมาย ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด

### ๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหินดาด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด มีจำนวน ๑๖ ราย ทั้งนี้ ๑๖ ราย ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญห และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ๓. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ความเห็นทางกฎหมาย ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญ เรื่อง กลิ่นเหม็นจากโรงงาน และขอรับคำปรึกษาทางกฎหมายในการจัดตั้งผู้จัดการมรดก

### ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดแล้ว

**ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ**

- ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศิริชัย ไชยชนทด)  
นิติกร ชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นายวรศักดิ์ เจียมยุทธการณ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายสิริเชษฐ์ รุ่งสิทธิรัฐกร)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

( / ) ทราบ ( ) ไม่ทราบ.....

(ลงชื่อ)

(นายสุวิช คมพยัคฆ์)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด