



บันทึกข้อความ

สว่นราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ที่ ขย ๗๑๕๐๑/

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสรุปข้อมูลข้อร้องเรียนจากตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตามคำสั่งที่ ๑๙ /๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสอบถามหรือดำเนินงานตอบข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ คณะกรรมการที่รับผิดชอบในการสอบถามหรือดำเนินงานตอบข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้ดำเนินการพิจารณาเอกสารข้อร้องเรียนประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๓ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ ดำเนินการแก้ไขและทำความเข้าใจ ตามข้อร้องเรียน ของประชาชน ประจำปี ๒๕๖๓ และแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางธัญญพัทธ์ นวลประเสริฐ)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางรินรดา วงษ์ชู)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ทราบ

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง.....
.....

..

(นายสุรรัตน์ จันทราศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

**รายงานสรุปผลการติดตามการดำเนินการในการสอบข้อซักถามหรือดำเนินการตอบข้อร้องเรียน
จากตู้รับฟังความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

ที่มา

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และได้ดำเนินการจัดทำแผนผังการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการร้องเรียนเพื่อทำหน้าที่วิเคราะห์ จำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทำการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร โดยมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน ๙ ช่องทาง ได้แก่ ๑.กล่องรับความคิดเห็น ๒. เว็บไซต์ อบต.กุดชุมแสง ๓.แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ๔.จดหมาย/ไปรษณียบัตร ๕.หน่วยรับเรื่องร้องเรียน ๖.โทรศัพท์ ๗. ศูนย์ดำรงธรรม อบต.กุดชุมแสง ๘.ศูนย์บริการประชาชน อบต.กุดชุมแสง ๙.ช่องทางอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้สะดวก รวดเร็ว

ผลการดำเนินการ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่างๆ ได้ และได้มีการกำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับการกรอกข้อมูลในแต่ละช่องทาง ประกอบด้วยหน่วยงานที่รับเรื่อง กอง/ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ลำดับที่ เรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน ลักษณะเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน สถานะตอบสนองเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขของหน่วยงาน และได้ทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามประเมินผลและรายงานสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน และสิ้นปีงบประมาณ ต่อผู้บริหาร สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์(ในฐานะผู้ดูแลช่องทางการร้องเรียน)รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ส่งให้หน่วยงาน/กอง/ศูนย์ พร้อมทำการบันทึกข้อมูลจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลจากช่องทางต่างๆ ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ เดือน กันยายน ๒๕๖๓ และจำแนกข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑. ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ๒. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๔. ด้านอื่นๆ มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๙๑ เรื่อง ดังนี้

รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
จำนวน ๙๑ เรื่อง ดังนี้

[illegible]

สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ผลการดำเนินการ
ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	-	
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	
ด้านอื่นๆ	-	

สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยกตามประเภท

ประเภท	ปีงบประมาณ/จำนวนเรื่อง					ผลการดำเนินการ
	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	
ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ	-	-	-	-	-	ตรวจสอบแล้วไม่มีการกระทำผิดตามข้อร้องเรียน
ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	
ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-	
ด้านอื่นๆ	-	-	-	-	-	

บทสรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข แบ่งออกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑.กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวน ๙๑ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน อบต.กุดชุมแสง จำนวน - เรื่อง ผ่านศูนย์ดำรงธรรม อบต.กุดชุมแสง จำนวน - เรื่อง ผ่านกล่องรับความคิดเห็น จำนวน - เรื่องและได้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน สรุปได้ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการผ่านหน่วยบริการประชาชนจำนวน เรื่อง

อบต.กุดชุมแสง เป็นหน่วยงานที่ต้องบริการประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังและต้องการรับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งบางครั้งเมื่อมีเหตุต่างๆ เกิดขึ้น แต่อาจเจอปัญหา/อุปสรรคบ้าง เมื่อผู้รับบริการเข้ามารับบริการพร้อมกัน แต่ อบต.กุดชุมแสงมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวได้ อาจสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้

แนวทางการแก้ไข

- กำชับและติดตามการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- พัฒนาปรับปรุงระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพ
- ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ

๒.กรณีดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ๒.๑ ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้
- ๒.๒ เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา
- ๒.๓ ข้อมูลที่ได้จากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน/ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลากำหนด
- ๒.๔ เจ้าหน้าที่ไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัดจึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

- บุคลากรของ อบต.กุดชุมแสงต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
- จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

.....