



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
ที่ ปน ๗๕๘๐๑/ - วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ไปแล้วนั้น

ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขอรายงานผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

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

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางแต่อย่างใด

/ปัญหา...

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวแสนสุข ชันทวี)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพรรณิกา เนื่อน้อย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ข้อคิดเห็น

(ลงชื่อ).....

(นายอับดุลคอเดช กะจิ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ ☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

เพราะ.....

(ลงชื่อ).....

(นายนิอามะ แวมามะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

บัญชีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

จำนวน - ราย

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน(ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป)

จำนวน ๕ ราย

ที่	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๑๗ พ.ค. ๖๐	นางสาวเจียร ชะดารัตน์ ๘๗ ม.๔ ต.บ้านกลาง อ.ปะนาเระ จ.ปัตตานี	ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	กองช่าง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว	
๒	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๔ ก.ค. ๖๐	นางสาวอุษณีย์ พรหมสะอาด ๓๗/๒ ม.๔ ต.บ้านกลาง อ.ปะนาเระ จ.ปัตตานี	ขอความอนุเคราะห์ซ่อมท่อประปา	สำนักปลัด ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ซ่อมแซมเรียบร้อยแล้ว	
๓	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๒๒ ส.ค.๖๐	นางมารีแย ยานนา ๑๐๕ ม.๘ ต.บ้านกลาง อ.ปะนาเระ จ.ปัตตานี	ขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้	กองช่าง ได้ดำเนินการตรวจสอบและได้ให้ความช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว	
๔	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๖ ก.ย. ๖๐	นายรอมลี สาแม็ง ๒๐ ม.๓ ต.บ้านกลาง อ.ปะนาเระ จ.ปัตตานี	ขอความอนุเคราะห์รถแบ็คโฮขุดลอกทางระบายน้ำ เนื่องจากฝนตกหนักไม่สามารถระบายน้ำได้ทัน	สำนักปลัด ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ให้เจ้าหน้าที่นำรถขุดลอกทางระบายน้ำเรียบร้อยแล้ว	
๕	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๖ ก.ย. ๖๐	นางสาวแวะยะ แวปอ ๔๗/๑ ม.๑ ต.บ้านกลาง อ.ปะนาเระ จ.ปัตตานี	ขอความอนุเคราะห์ตัดและเคลื่อนย้ายต้นไม้ ออกจากถนน เนื่องจากฝนตกหนัก	สำนักปลัด ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ให้ความช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว	