## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลซำสูง

ที่ ขก ๘๓๐๑.๐๑ / วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลซำสูง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลซำสูง

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดใช้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลโดยมีข้อมูล และสาระตามควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลนั้น เทศบาลตำบลซำสูงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลซำสูง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรคให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ดังนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งเป็น ๔ กลุ่มเป้าหมายดังนี้

1. กลุ่มด้านสุขภาพ จำนวน ๑๓ ราย
2. กลุ่มโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน ๒๐ ราย
3. กลุ่มบรรเทาสารณภัย จำนวน ๑ ราย
4. กลุ่มเรื่องทั่วไป จำนวน ราย

รวมทั้งหมด จำนวน ๓๔ ราย

จากการดำเนินการผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเทศบาลตำบลซำสูง ได้พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

การดำเนินการแล้วเสร็จ ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

จากเรื่องสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จากเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับกลุ่มสุขภาพ กลุ่มโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มเรื่องทั่วไป และยังไม่พบว่ามีการร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลซำสูง

**ปัญหาและอุปสรรค**

1. ในบางข้อร้องเรียนเทศบาลตำบลซำสูง ไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด โดยให้เหตุผล

ว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่อย่างไรก็ตามส่วนผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบแล้ว

-๒-

1. ข้อมูลจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจทำ

ให้เกินเวลาที่กำหนดได้

**ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา**

๑. ควรมีการติดตามปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างต่อเนื่อง

๒. ควรมีการตรวจสอบข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ครบถ้วน

(นางสาวสิรินยาทิพย์ แก้วใส)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ชำนาญงาน

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลซำสูง

* เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) จ่าเอก

(เชิดศักดิ์ คำมูลแสน)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เรียน นายกเทศมนตรีตำบลซำสูง

- เพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายปรีชา ปาสาวัน)

รองปลัดเทศบาลตำบลซำสูง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลซำสูง

- เพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

(นายวุฒิชัย ไขกัณหา)

ปลัดเทศบาลตำบลซำสูง

(ลงชื่อ)

(นายวรรธนะชัย โพธิ์ศรี)

นายกเทศมนตรีตำบลซำสูง