บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า
ที่ ขก ๘๙๐๐๑/ วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลดำเนินการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

<u>เรื่องเดิม</u>

๑.เทศบาลตำบลหนองเสาเล้ามีประกาศ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๘

๒.เทศบาลตำบลหนองเสาเล้ามีคำสั่งที่ ๒๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและ และสามารถให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง **ดังนี้**

<u>๑.วัตถุประสงค์ในการให้บริการ</u>

(๑)เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อน และปัญหาการทุจริต

(๒)ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย

<u>๒.ช่องทางในการเรียน</u>

(๑)ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์เรื่องราวร้องเรียน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

(๒)ร้องทุกข์ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐

(๓)ร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ **<u>www.nongsaolao.go.th</u>**

(๔)ร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓-๐๔๐-๑๓๘

(๕)ร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น

(๖)ร้องทุกข์ร้องเรียน หรือวิธีการอื่นใด

<u>๓.แบบคำร้องทุกข์ร้องเรียน</u>

(๑)แบบคำร้องทุกข์ร้องเรียนทั่วไป สามารถขอรับได้ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า หรือ ดาวน์โหลดได้**<u>www.nongsaolao.go.th</u>**

(๒)ใช้แบบเขียนหรือแบบพิมพ์ทั่วไปซึ่งสามารถอ่านแล้วพอเข้าใจได้

<u>๔.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ</u>

(๑)เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องหรือคำขอทั่วไป ได้แก่

๑.๑ นางพรรณทิพพา มะทะฤทธิ์ เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ
๑.๒ นายนัฐพงษ์ อัมโภชน์ นิติกรชำนาญการ

มีหน้าที่รับคำร้องคำขอที่ประชาชนยื่นไว้ โดยดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และเสนอเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป

(๒)เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนด้านโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะ สมบัติของแผ่นดิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานแก่ประชาชน เช่น ถนนชำรุดเสียหาย ไฟกิ่งสาธารณะชำรุด ได้แก่

๒.๑ นางสาวนิภา คังคำภา พนังงานเจ้าเหมา กองช่าง
๒.๒ นายนราดล คำสิงห์ นายช่างโยธาชำนาญงาน

(๓) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นต้น ได้แก่

๓.๑ นางสาวชัชนก ดวงกรมนา นักวิชาการสุขาภิบาล
๓.๒ นายนัฐพงษ์ อัมโภชน์ นิติกรชำนาญการ

(๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบ ด้านระเบียบกฎหมาย เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นต่อศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลหนองเสาเล้า หรือรับเรื่องประสานจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือจังหวัด หรือได้รับประสานจากหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ได้แก่

๔.๑ นายนัฐพงษ์ อัมโภชน์ นิติกรชำนาญการ
๔.๒ ส.อ.สมหาย ทาโบราณ หัวหน้าสำนักปลัด

<u>๕.ขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลากำเนินการของเจ้าหน้าที่</u>

(๑)กรณีมีผู้ยื่นคำร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นหนังสือมอบหมายให้ นางพรรณทิพพา มะทะฤทธิ์ หรือเจ้าหน้าที่ที่อยู่หรือได้รับมอบหมาย ลงรับหนังสือโดยดำเนินตามขั้นตอนตามระเบียบว่าด้วนงานสารบรรณ ให้ทำสำเนาคืนให้ผู้ร้องเพื่อเก็บเป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ กรณีร้องเรียนโดยทางจดหมายก็ให้ลงรับหนังสือโดยดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบว่าด้วยสารบรรณ จากนั้นให้เสนอรายงานสายบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

(๒)กรณีการร้องทุกข์ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางตู้รับฟังความคิดเห็น มอบหมายให้ นายนัฐพงษ์ อัมโภชน์ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ตรวจสอบอย่างน้อยวันละสองครั้ง เมื่อพบว่ามีการร้องทุกข์ร้องเรียน หรือมีการพบเห็นโดยเจ้าหน้าที่อื่น ก็ให้พิมพ์หรือนำหนังสือคำร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าวมาลงรับโดยดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และเสนอรายงานตามสายบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

(๓)กรณีร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทางวาจา หรือด้วยวิธีการอื่นใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแจ้งรายงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและลงรับโดยดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ แล้วรายงานเป็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจาณาสั่งการต่อ

(๔)กรณีเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นกรณีเร่งด่วน หากไม่รีบดำเนินการจะทำให้ประชาชนได้รับเดือดร้อนเป็นอย่างมาก หรือหากปล่อยให้เนินนาน อาจทำให้ข้อเท็จจริงซึ่งเป็นต้นเหตุของเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเปลี่ยนไป ให้เจ้าหน้าที่รายงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรเทาเดือดร้อน หรือเพื่อให้รวบรวมพยานหลักฐานประกอบพิจารณาขั้นต่อไป

(๕)ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดให้มีบัญชีเรื่องราวร้องทุกข์ต่างหากจากสมุดทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ

(๖)ให้เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายการดำเนินการ มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงสรุปเรื่องพร้อมเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลการดำเนินให้ นายกเทศนมตรี ผู้ซึ่งนายกเทศมนตรีมอบหมาย และผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ทั้งนี้ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชา และประชาชนหรือผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่

วันที่ได้รับเรื่อง กรณีไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวก็ให้รายงานความคืบหน้า ให้ผู้บังคับบัญชา และประชาชนหรือผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน ทุกระยะ ๑๕ วัน จนกว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า มีผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง
-ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑ เรื่อง
-ประสานหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง
๒.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางจดหมาย ไม่มี
๓.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์www.nongsaolao.go.th ไม่มี
๔.ร้องทุกข์ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓-๐๔๐-๑๓๘ ไม่มี
๕.ร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ไม่มี
๖.ร้องทุกข์ร้องเรียนช่องทางอื่นใด ไม่มี
๗.ขอคำปรึกษาทางกฎหมาย จำนวน ๒ เรื่อง
-ดำเนินแล้วเสร็จ ณ ศูนย์รับเรื่องฯ จำนวน ๒ เรื่อง
๘.ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณะสมบัติของแผ่นดิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานแก่ประชาชน จำนวน ๑๔๐ เรื่อง คือ
๘.๑ ด้านถนน เช่น งานซ่อมแซม ซ่อมบำรุง จำนวน ๓๑ เรื่อง
๘.๒ ด้านงานไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน ๘๔ เรื่อง
-งานติดตั้งระบบไฟฟ้าแสงสว่าง จำนวน ๒๔ เรื่อง
-งานซ่อมแซม ซ่อมบำรุง จำนวน ๖๐ เรื่อง
๗.๓ ด้านงานบริการสาธารณะอื่นๆ จำนวน ๒๕ เรื่อง
-งานตัดหญ้า ตัดต้นไม้ น้ำอุปโภคบริโภค เป็นต้น

ปัญหา/อุปสรรค

ประชาชนยังคงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเดิมๆ คือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า หรือเข้ามาติดต่อ ขอคำปรึกษา ณ ศูนย์**รับ**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางเดียว

ข้อพิจารณา

๑.เห็นควรเพิ่มช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการขอคำปรึกษา ผ่านช่องทางเพิ่มเติมอีก ๑ ช่องทาง คือ Facebook ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

๒.เห็นควรมอบหมายนิติกร (คนใหม่) จัดทำเป็นสถิติ ของศูนย์**รับ**เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

๓.เห็นควรมอบหมายนิติกร (คนใหม่) ศึกษารายละเอียดข้อบกพร่องของการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.เห็นควรประชาสัมพันธ์ ณ ศูนย์**รับ**เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

สิบเอก
(สมหมาย ทาโบราณ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็น -.....
.....

(นายธงชัย มะทะฤทธิ์)
รองปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

ความคิดเห็น -.....
.....

(นางเนตรทราย อุตส่าห์การ)
ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า

ความเห็น/ข้อสั่งการ -.....
.....

(นายไพรทูล ธรรมภูเขียว)
นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า