บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฟากท่า อำเภอฟากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์
ที่ ..... **วันที่** ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฟากท่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า

เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงจนปัจจุบัน ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่ต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น ดังนั้น เทศบาลตำบลฟากท่า จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฟากท่า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลฟากท่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลฟากท่า แยกเป็น ๓ กรณี คือ

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป จำนวน ๓ ราย
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - ราย
๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยว กับการปฏิบัติ งานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน จำนวน - ราย

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง นายสัมพันธ์ มีหล้า บ้านเลขที่ ๒๒๐/๒ ม.๙ ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ (เรื่องทั่วไป) -ขอความอนุเคราะห์เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะบริเวณหน้าบ้าน เนื่องจากไฟฟ้าสาธารณะชำรุด
๒	ร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง น.ส.สมบัติ อินฟากท่า บ้านเลขที่ ๒๒๐/๒ ม.๙ ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ (เรื่องทั่วไป) -ขอความอนุเคราะห์เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะบริเวณหน้าบ้าน เนื่องจากไฟฟ้าสาธารณะชำรุด
๓	ร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง นายหวัน กาคำ บ้านเลขที่ ๓๑๑ ม.๙ ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ (เรื่องทั่วไป) -ขอความอนุเคราะห์เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะบริเวณหน้าบ้าน เนื่องจากไฟฟ้าสาธารณะชำรุด
รวมทั้งสิ้น	๓ ราย	

/ข้อเสนอแนะ...

Scanned with CamScanner

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ พบว่า เป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือทั่วไป จำนวน ๓ เรื่อง ในเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ไม่ปรากฏการร้องเรียนแต่อย่างใด

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากเทศบาลตำบลฟากท่าได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ได้ทันท่วงทีและไม่กระทบกับความเดือดร้อนของประชาชน

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

เทศบาลตำบลฟากท่า ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพิ่มช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้หลากหลายและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน เว็บไซต์ ไลน์ เฟบุ๊ค หรือจัดทำ QR CODE และการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องโทรศัพท์ ต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางกนกวรรณ สวัสดิ์อารีย์)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

.....

(นางดวงรัตน์ สิงห์ดา)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลฟากท่า

เพื่อโปรดทราบ

.....

(นางดวงใจ เหมืองห้า)
ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลฟากท่า

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า

.....

.....

(นายวิทยา รักสัจจา)
นายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า

Scanned with CamScanner

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลฟากท่า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เทศบาลตำบลฟากท่า
อำเภอฟากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์

Scanned with CamScanner

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฟากท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป จำนวน ๓ ราย

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - ราย

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยว กับการปฏิบัติ งานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน จำนวน - ราย

ที่	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓	นายสัมพันธ์ มีหล้า บ้านเลขที่ ๒๒๐/๒ ม.๙ ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์	ร้องทุกข์ขอความอนุเคราะห์เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะบริเวณหน้าบ้านเนื่องจากไฟฟ้าสาธารณะชำรุด	กองช่าง -ดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ -แจ้งให้ผู้ร้องทราบ เมื่อวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๓	
๒	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๓	น.ส.สมบัติ อินฟากท่า บ้านเลขที่ ๒๒๔/๑ ม.๙ ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์	ร้องทุกข์ขอความอนุเคราะห์เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะบริเวณหน้าบ้านเนื่องจากไฟฟ้าสาธารณะชำรุด	กองช่าง -ดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ -แจ้งให้ผู้ร้องทราบ เมื่อวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓	
๓	คำร้องทั่วไป ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	นายหวัน กาคำ บ้านเลขที่ ๓๑๑ ม.๙ ต.ฟากท่า อ.ฟากท่า จ.อุตรดิตถ์	ร้องทุกข์ขอความอนุเคราะห์เปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะบริเวณหน้าบ้านเนื่องจากไฟฟ้าสาธารณะชำรุด	กองช่าง -ดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ -แจ้งให้ผู้ร้องทราบ เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	

ก.ด

(นางกนกวรรณ สวัสดิ์อารีย์)
นิติกรชำนาญการ

Scanned with CamScanner