



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร สำนักปลัดเทศบาล

ที่ อบ ๕๓๘๐๑/๖๖๖

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การร้องเรียนการทุจริต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบครึ่งปีแรก (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น เทศบาลเมืองเดชอุดมจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองเดชอุดม เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลฯเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

### ข้อเท็จจริง

#### การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบครึ่งปีแรก (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลเมืองเดชอุดม มีจำนวน ๑๓ ราย พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับแจ้งไฟฟ้าดับ จัดเก็บขยะมูลฝอย และแจ้งเหตุราคาผูด่างๆ

รายละเอียดปรากฏตามทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ การร้องเรียนการทุจริต

ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

#### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

#### ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต ผ่านทางช่องทางสื่อออนไลน์ เช่น ช่องทางเฟสบุ๊คของเทศบาล ช่องทางไลน์มากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน และเพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวภัทรมาศ จันทะสิงห์)  
นิติกร ชำนาญการ

(นางสาวปวีณา คงหินตั้ง)  
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางสุดนิพันธ์ เทียมสุวรรณ)  
นายกเทศมนตรีเมืองเดชอุดม

(นางสาววัฒนา วิไลสุทธีวงค์)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

นายกเทศมนตรี  
วิไลสุทธีวงค์

นายกเทศมนตรี  
วิไลสุทธีวงค์

(นายสุชาติ โพธิ์งาม)  
ปลัดเทศบาลเมืองเดชอุดม