



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๕

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับทตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหนองโสน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน มีจำนวน ๑๘๓ ราย

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง (หนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน อบต.หนองโสน)	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ <u>เรื่อง</u> รุกไล่ที่และกลั่นแกล้ง (๑๑ ส.ค.๒๕๖๕) - นางสาวโชติกา กังวล บ้านเลขที่ ๑๔๑/๓ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี <u>เรื่อง</u> รุกไล่ที่และกลั่นแกล้ง <u>สาเหตุ</u> ๑.บ้านต้นเหตุสร้างหลังคารุกไล่มาบนถนน สาธารณะ ๒.ประกอบอาชีพทำโต๊ะ แก้วข้าว มีการทำ เหล็กเกอร์ ส่งกลั่นแกล้งต่อสุขภาพของผู้อาศัยบ้าน ข้างเคียง ผู้ร้องเรียนฯ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)	๑
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง (หนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน อบต.หนองโสน)	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ <u>เรื่อง</u> ป้ายโฆษณาบังการจราจร (๑ ก.ย.๒๕๖๕) - นายศิลา สุหารัตน์ บ้านเลขที่ ๒๑๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี <u>เรื่อง</u> ป้ายโฆษณาบังการจราจร <u>สาเหตุ</u> มีป้ายโฆษณาบังการจราจร บริเวณสามแยก กุ่มสะแกเกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)	๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๓	ผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook	ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ เรื่อง ขอให้ช่วยดำเนินการขุดลอกคลองชลประทานทางเข้า หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองโสน (๑๑ ก.พ. ๒๕๖๕) - นางสาวพรนภา วรรณาราม เรื่อง ขอให้ช่วยดำเนินการขุดลอกคลองทางเข้าหมู่ที่ ๔ สาเหตุ เนื่องจากวัชพืชขึ้นรกปกคลุมปิดกั้นทางน้ำทำให้น้ำไม่สามารถระบายเข้า - ออกได้ และปิดบังทัศนียภาพ (อบต.หนองโสน ได้ประสานขอความช่วยเหลือจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี นำรถแม็คโครดำเนินการ ขุดลอกคลองชลประทานดังกล่าวให้เป็นที่ยอมรับ)	๑
๔.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องทั่วไป (มีผู้ยื่นคำร้อง จำนวน ๔๗ ราย) ดังนี้ - ขอให้ช่วยตัดต้นไม้ - ขอเยี่ยมอุปกรณ์ เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องสูบน้ำ ฯลฯ - ขอให้ช่วยเก็บขยะฯ - ขอใช้ห้องประชุม - ขอคืนลูกกรง/หินผุและยางมะตอย เพื่อซ่อมถนนภายใน หมู่บ้าน - ขอใช้รถและเจ้าหน้าที่ขับรถ เพื่อรับ - ส่งประชาชนที่ป่วย ได้รับเชื้อ COVID - ๑๙ ไปโรงพยาบาลและนำผู้สูงอายุไปทำ บัตรประชาชน - ขอกำลังเจ้าหน้าที่ อปพร. - ขอให้จัดระเบียบการจราจร บริเวณสามแยกกุ่มสะแก ทางเข้าสู่ตำบลหนองโสน - ซ่อมหอกระจายข่าวฯ - ขอข้อมูลกล้องวงจรปิด - ขอให้ อบต. ช่วยปรับไหล่ทางถนน เนื่องจากน้ำท่วมขังและ สายไฟหล่นบนถนน บริเวณ ม.๕ - ขอให้ อบต. ช่วยขุดลอกรางระบายน้ำ ม.๔ และคลอง ชลประทาน D ๒๖ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)	๔๗ ๒๗ ๒ ๑ ๑ ๓ ๑ ๓ ๑ ๒ ๑ ๒ ๑ ๒
๕.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค (มีผู้ยื่นคำร้อง จำนวน ๑๒ ราย) (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)	๑๒
๖.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองโสน (มีผู้ยื่นคำร้อง จำนวน ๑๔ ราย)	๑๔
๗.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องซ่อมไฟสาธารณะ (มีผู้ยื่นคำร้อง จำนวน ๑๐๗ ราย) (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว)	๑๐๗

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า เป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือและร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ ซึ่งไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๓. ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ
๔. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ กันมาก จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๕



(นายยุทธนา เมืองเล็ก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน