



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๖

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับพ.ร.บ. ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลหนองโสน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.หนองโสน และ ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง (แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ อบต.หนองโสน)	๑. ตัดต้นไม้ (ระสายไฟ / ทางสาธารณะ/ เหตุวาทภัย) ๒. ขอยางมะตอยซ่อมถนนชำรุด ๓. ขอรถ อบต. ช่วยเก็บขนย้ายเศษกิ่งไม้ ๔. ขอให้ อบต. ช่วยไกล่เกลี่ยเรื่องรुकล้าที่ ๕. ซ่อมไฟทางสาธารณะ ๖. ขอยืมอุปกรณ์ใช้ในการประชุมผู้สูงอายุ ๗. พันหมอกคว้นกำจัดขุยลายบ้านผู้ติดเชื้อ ๘. ขอใช้สถานที่ห้องประชุม อบต.หนองโสน ๙. ซ่อมถนน / ไหล่ทาง ๑๐. ไกล่เกลี่ยเรื่องถมดินสูง ๑๑. ขอกระຈกค้ฉง ๑๒. ขอรถ อบต. ช่วยนำส่งผู้ป่วยส่งโรงพยาบาล ๑๓. ขอผ้าอ้อมสำเร็จรูป (แพมเพิส) ผู้ป่วย ๑๔. ซ่อมบ้านที่ได้รับผลกระทบจากพายุ ๑๕. ย้ายเสาไฟล้มทับบ้านประชาชน ๑๖. ซ่อมหอกระจายข่าว ๑๗. ขอถังขยะ ๑๘. ขอรถกระเช้าขนย้ายของให้ประชาชน	๒๖ ๙ ๕ ๑ ๒ ๒ ๗ ๑ ๔ ๑ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ร้องเรียนด้วยตนเอง (แบบคำร้องเรียน – ร้องทุกข์ อบต.หนอง โสน)	๑๙. ซ่อมท่อระบายน้ำ ๒๐. ขอน้ำอุปโภค – บริโภค ๒๑. รุกล้ำที่ส่วนบุคคล (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อย ทั้ง ๗๐ ราย)	๑ ๑ ๑ ๗๐
๒.	ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางกล่อง ข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน	เรื่อง ขอให้แก้ไขปัญหาร้านค้าแผงลอยกีดขวางและทำความ สกปรกบริเวณสามแยกกลุ่มสะแกหมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๒๙ ธ.ค. ๒๕๖๕) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๓ ก.พ. ๒๕๖๖) (โดย อบต.หนองโสน ร่วมกับแขวงทางหลวงเพชรบุรีลงพื้นที่ จัดระเบียบพื้นที่)	๑
		เรื่อง แจ้งซ่อมท่อกระจายน้ำในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๒ ตำบล หนองโสน (รับเรื่อง ๒ ก.พ. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๖๖)	๑
		เรื่อง แจ้งการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ซ่อมท่อ ประปารั่วในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๗ ไม่เก็บเศษวัสดุ (รับเรื่อง ๑๐ ก.พ. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑๓ ก.พ. ๒๕๖๖) โดย อบต.หนองโสน ได้ประสานไปที่การประปา และ อบต.หนองโสน ได้ดำเนินการแทนการประปาเรียบร้อยแล้ว	๑
		เรื่อง สอบถามขอรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า (รับเรื่อง ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๖๖)	๑
		เรื่อง แจ้งซ่อมไฟทางสาธารณะในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑๒ ก.ค. ๒๕๖๖)	๑
		เรื่อง แจ้งเพื่อนบ้านทิ้งสิ่งปฏิกูลลงน้ำจนเน่าเหม็นรบกวน หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๑๘ ก.ค. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๒๐ ก.ค. ๒๕๖๖)	๑
		เรื่อง แจ้งซ่อมไฟทางสาธารณะในหมู่บ้าน หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๖ ส.ค. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๘ ส.ค. ๒๕๖๖)	๑

/ผ่านช่องทาง....

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน	เรื่อง แจ้งสอบถามช่องทางติดต่อญาติของบุคคลในบัตรประชาชน ซึ่งเป็นคนตำบลหนองโสน หมู่ที่ ๖ (รับเรื่อง ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๖) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๖)	๑
		รวมจำนวน	๘
๓.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๑๑ ราย)	๑๑
๔.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน (ได้รับข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๕ ราย)	๕
๕.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง	คำร้องซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๑๓๗ ราย)	๑๓๗

จากสถิติปรากฏว่า มีผู้ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.หนองโสน และ ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๓๑ ราย แยกประเภทได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.หนองโสน - ยื่นเรื่องด้วยตนเอง จำนวน ๗๐ ราย
๒. เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน - ยื่นเรื่องด้วยตนเอง จำนวน ๘ ราย
๓. ยื่นคำร้องขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค - ยื่นเรื่องด้วยตนเอง จำนวน ๑๑ ราย
๔. ยื่นคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ - ยื่นเรื่องด้วยตนเอง จำนวน ๕ ราย
๕. ยื่นคำร้องซ่อมแซม /ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ - ยื่นเรื่องด้วยตนเอง จำนวน ๑๓๗ ราย

ซึ่งเป็นการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือและร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ ซึ่งไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๖



(นายยุทธนา เมืองเล็ก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน