



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๗

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับพหุตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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.๒๕๖๗ มีผู้ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.หนองโสน , ตามคำร้องอื่นๆ และ ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
๑	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ร้องเรียน - ร้องทุกข์	๑. ตัดต้นไม้ (ระสายไฟ / ทางสาธารณะ/ เหตุวาทภัย) ๒. ขอยางมะตอยซ่อมถนนชำรุด ๓. ขอให้ดำเนินการย้ายสายไฟออกจากที่ดินส่วนบุคคล / ย้ายและซ่อมไฟทางสาธารณะ ๔. ขอยืมอุปกรณ์ใช้ในการประชุมผู้สูงอายุ ๕. พันหมอกควันกำจัดขุยมะพร้าวผู้ติดเชื้อ ๖. ขอใช้สถานที่ห้องประชุม อบต.หนองโสน ๗. ซ่อมถนน / ไหล่ทาง ๘. ขอรถ อบต. รับเยาวชนเข้าอบรมโครงการวัยรุ่นวัยใส ของ รพ.สต.หนองโสน ๙. ขอกำลังเจ้าหน้าที่และรถ อบต. ขนเตียงไปให้ผู้ป่วย ๑๐. ขอให้ เจ้าหน้าที่ อบต.หนองโสน แก้ไขเรื่อง น้ำฝนชายคาของเพื่อนบ้านลงมาในที่ดินของผู้ร้อง	๓๘ ๒ ๔ ๔ ๙ ๒ ๔ ๑ ๑ ๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทาง กล่องข้อความ เพจ Facebook อบต.หนองโสน	เรื่อง สอบถามแจ้งขอเปลี่ยนประเภทลักษณะการใช้งานของ ถังขยะ หมู่ที่ ๒ (รับเรื่อง ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๗) (ดำเนินการชี้แจงแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๒๘ ก.พ.๖๗)	๑
		เรื่อง แจ้งเพื่อนบ้านเผาขยะคว้นรบกวนผู้ป่วยและ ผู้พักอาศัยในบริเวณ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๖๗)	๑
		เรื่อง สอบถามข้อมูลภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๔ มิถุนายน ๒๕๖๗) (ดำเนินการชี้แจงเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๖๗)	๑
		เรื่อง สอบถามข้อมูลเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๗) (ดำเนินการชี้แจงเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๖๗)	๑
		เรื่อง แจ้งซ่อมไฟทาง ซอย ๒ ราษฎร์เพชร หมู่ที่ ๒ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗) (ดำเนินการชี้แจงเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๖๗)	๑
		เรื่อง สอบถามข้อมูลบุคคลในตำบลหนองโสน หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๗) (ดำเนินการประสานเรื่องเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑๙ ส.ค. ๖๗)	๑
		เรื่อง ขอให้ช่วยซ่อมบำรุงถนนชำรุด หมู่ที่ ๑ (บริเวณ หมู่บ้านมั่นคง) ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๑๒ ส.ค. ๒๕๖๗) (ดำเนินการลงสำรวจพื้นที่เพื่อแก้ไข เมื่อวันที่ ๑๕ ส.ค.๖๗)	๑
		เรื่อง สอบถามเอกสารที่ อบต.หนองโสน ส่งไปให้เป็นของ อบต.หนองโสน หรือไม่ หมู่ที่ ๔ (รับเรื่อง ๒๙ ส.ค. ๒๕๖๗) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย เมื่อวันที่ ๑๐ ก.ย.๒๕๖๗)	๑
รวมจำนวน			๑๑

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ราย)
	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ร้องเรียน - ร้องทุกข์	๑๑. ขอให้เจ้าหน้าที่ อบต.หนองโสน ย้ายป้ายประกาศโครงการก่อสร้างออกจำพื้นที่ เนื่องจากผู้ร้อง จะทำการสร้างรื้อบ้าน ๑๒. แจ้งขอให้ อบต.หนองโสน ทหาที่พักอาศัยให้ เนื่องจากเป็นบุคคลไร้บ้าน ๑๓. แจ้งขอให้ อบต.หนองโสน แก้ไขปัญหาน้ำเอ่อล้น เข้าบ้านพัก ในช่วงฝนตกสะสม ๑๔. แจ้งขอให้ เจ้าหน้าที่ อบต.หนองโสน ช่วยเหลือนักแกว้มาคอร์หลุดจากกรงติดอยู่บนเสาไฟ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อย ทั้ง ๗๑ ราย)	๑ ๑ ๑ ๑ ๗๑
๒.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องขอรับสนับสนุน น้ำอุปโภค - บริโภค	- ขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นที่เรียบร้อย ทั้ง ๔ ราย)	๔
๓.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องขอข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ	๑. ขอข้อมูลรายชื่อและเบอร์โทรติดต่อของ คณะผู้บริหาร ,สมาชิก อบต.หนองโสน , ฝ่ายปกครอง ตำบลหนองโสน ๒. ขอคู่มือสภาพกล้องวงจรปิด กรณีทรัพย์สินสูญหาย บริเวณที่พักอาศัย ในหมู่ที่ ๗ ตำบลหนองโสน (ได้รับข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๒ ราย)	๒
๔.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องซ่อมไฟทาง สาธารณะ	- คำร้องซ่อมแซม/ติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะ (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเรียบร้อยแล้ว ทั้ง ๔๓๒ ราย)	๔๓๒
๕.	ยื่นคำร้องด้วยตนเอง คำร้องขอถังขยะมูลฝอย	- คำร้องขอถังขยะมูลฝอย (ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเรียบร้อยแล้ว ๖ ราย)	๖
๖.	ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางกล่อง ข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน	เรื่อง สอบถามทางสาธารณะในโฉนดที่ดิน หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๖ มกราคม ๒๕๖๗) (ดำเนินการประสานให้ติดต่อกองช่างชี้แจงข้อมูลฯ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๗) เรื่อง ขอดูกล้องวงจรปิด ในหมู่ที่ ๔ ตำบลหนองโสน (รับเรื่อง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) (ดำเนินการแจ้งรับเรื่อง เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๖๗) เรื่อง สอบถามเปลี่ยนถังขยะชำรุด หมู่ที่ ๓ (รับเรื่อง ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) (ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๗)	๑ ๑ ๑

จากสถิติปรากฏว่า มีผู้ยื่นเรื่องขอความช่วยเหลือด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.หนองโสน , ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกล่องข้อความเพจ Facebook อบต.หนองโสน และคำร้องประเภทอื่นๆ มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๒๖ ราย แยกประเภทได้ดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ | จำนวน ๗๑ ราย |
| ๒. คำร้องขอรับสนับสนุนน้ำอุปโภค - บริโภค | จำนวน ๔ ราย |
| ๓. คำร้องขอข้อมูลข่าวสารฯ | จำนวน ๒ ราย |
| ๔. คำร้องซ่อมไฟฟ้าทางสาธารณะ ณ ที่ทำการ อบต.หนองโสน | จำนวน ๔๓๒ ราย |
| ๕. คำร้องขอถึงขยะมูลฝอย | จำนวน ๖ ราย |
| ๖. เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ | |
| - ผ่านช่องทางกล่องข้อความ เพจ Facebook อบต.หนองโสน | จำนวน ๑๑ ราย |
| - ผ่านช่องทางโทรศัพท์ อบต.หนองโสน (ไม่ได้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อมูลไว้ เนื่องจากเป็นเรื่องสอบถามงานส่วนต่างๆ จากหน่วยงานราชการ / เหตุไฟไหม้ฉุฉุนๆ และเป็นเรื่องสอบถามข้อมูลทั่วไป | |
| - ผ่านช่องทาง E-service เว็บไซต์ อบต.หนองโสน (ไม่มีผู้ใช้บริการ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่สันทัดในการพิมพ์ข้อความและการสื่อสารสิ่งที่ต้องการอธิบายผ่านทาง E-service อาจทำให้ผิดเพี้ยนจากสิ่งที่ต้องการมาใช้บริการ) | |

ซึ่งเป็นการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือและร้องเรียนเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียน สำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

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 ๕ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๗



(นายยุทธนา เมืองเล็ก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

