



# สำเนาคู่มือ

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล โทร. ๑๑๗.

ที่ ขร ๕๔๗๐๑/ ๘๓๖

วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
(รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลนางแลได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆ , ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล , ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ประจำปีเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๕๒ ตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลและนอกพื้นที่ตำบลนางแล , ให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลและประชาชนนอกพื้นที่ตำบลนางแล , รับแจ้งข้อร้องเรียนความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรบุคคลและเพื่อแจ้งข้อเสนอแนะต่างๆ นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ , ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล , ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแลประจำปีเทศบาลตำบลนางแล เป็นปัจจุบัน มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้เกิดผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้จริง และให้สอดคล้องกับมาตรฐานฯ และพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ เทศบาลตำบลนางแล ได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆโดยมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑) ดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆหรือความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลและนอกพื้นที่ตำบลนางแล แล้ว ซึ่งรวมถึงเรื่องร้องเรียนการทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อทำการประเมิน วิเคราะห์ ประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอผู้บริหารเพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๒) จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ

๓) บริการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเบื้องต้น

๔) ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๕) ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีการร้องเรียนเข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๖) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลดำเนินงานต่อกรณีร้องเรียนร้องทุกข์ฯ พร้อมมีข้อเสนอแนะต่อคณะผู้บริหารโดยเร็ว

/๗) แจ้ง...

- ๗) แจ้งผลความคืบหน้า และการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ
- ๘) สรุปรวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนางแล

**๓. ข้อเสนอแนะ/เพื่อทราบ**

ดังนั้น ข้าพเจ้า นายदनัย ผาสุข ผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ทั้งหมดดังกล่าวมาข้างต้น จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในรอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓) ซึ่งพิจารณาจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว ได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง (ครั้ง)	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
๑.	การร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต	-	-	-	-	-
๒.	ปัญหาความเดือดร้อนด้านไฟฟ้า ถนนชำรุด และขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค (ซ่อมแซมและติดตั้งไฟกิ่ง ๓๑๘ ครั้ง เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ๔๖๓ ครั้ง และถนนชำรุด ๒๓ ครั้ง)	๘๐๔	๘๐๔	-	๘๐๔	- ซ่อมแซมไฟกิ่ง ๓๑๖ ครั้ง ติดตั้งเพิ่ม ๒ ครั้ง
๓.	ร้องเรียนการบริการสาธารณะของ ท.ต.นางแล	-	-	-	-	-
๔.	เหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๕ พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	๕	๕	-	๕	-
๕.	ปัญหาเรื่องที่ดินและบุกรุกที่สาธารณประโยชน์	๓	๓	-	๓	-
๖.	ปรึกษาข้อกฎหมาย	๑๐	๑๐	-	๑๐	-
๗.	ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	๒	๒	-	๒	-
๘.	ปัญหาเรื่องหนี้สินและเงินกู้ยืม	-	-	-	-	-
๙.	ทิ้งน้ำเสียและการทิ้งขยะไม่ถูกสุขลักษณะ	๒	๒	-	๒	-
๑๐.	การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลนางแล	-	-	-	-	-
๑๑.	การขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ	๕	๕	-	๕	ไม่มีไฟฟ้าใช้
รวม					๘๓๑	

**๔. ข้อพิจารณา**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดอนุญาตให้งานนิติกร ฝ่ายธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลตำบลนางแล ได้นำรายงานตามหนังสือฉบับนี้ไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแลต่อไป

*(นางอุษุธร วงศ์ยศ)*  
หัวหน้าฝ่ายธุรการ

นางอุบล ไชยเลิศ  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล  
นางอุษุธร วงศ์ยศ  
นางอุบล ไชยเลิศ  
นางอุษุธร วงศ์ยศ  
นางอุบล ไชยเลิศ  
นางอุษุธร วงศ์ยศ

นายสุภาพร เชื้อนันท  
นายกเทศมนตรีตำบลนางแล

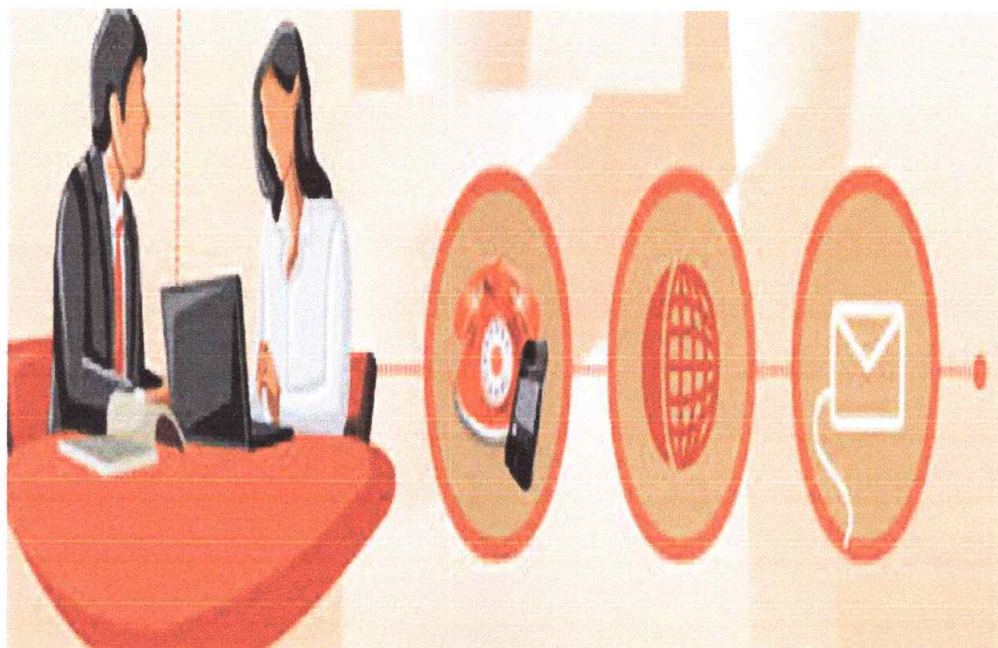
*(นายदनัย ผาสุข)*  
นิติกรชำนาญการ

๕ ๓๑ ๖๓  
๕ ๓๑ ๖๓  
๕ ๓๑ ๖๓



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
ในรอบ ๑๒ เดือน

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓)



จัดทำโดย

งานนิติการ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

## คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรมจริยธรรมและวินัยเพื่อให้เกิดองค์กรชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบโดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำหลักคุณธรรมจริยธรรมและวินัยไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิตเมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ , ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล , ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต และศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ประจำเทศบาลตำบลนางแลเป็นปัจจุบัน มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้เกิดผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้จริง ข้าพเจ้าจึงได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในรอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓) ขึ้น

งานนิติการ ฝ่ายธุรการ  
สำนักปลัด เทศบาลตำบลนางแล  
๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓

สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓  
ในรอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓)

**หลักการและเหตุผล**

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลนางแล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตเช่นการทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบลนางแลเกิดความไม่ไว้วางใจกันไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้นซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๑. ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในเทศบาลตำบลนางแลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

**๑.๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และข้าราชการสังกัด ท.ต.นางแล**

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนางแล ละเลยต่อหน้าที่ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

**๑.๒ ข้อร้องเรียนทั่วไปของประชาชน**

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลนางแลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลนางแลดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

**๒. ข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง



**สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**  
**ในรอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓)**

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง (ครั้ง)	ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
๑.	การร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริต	-	-	-	-	-
๒.	ปัญหาความเดือดร้อนด้านไฟฟ้า ถนนชำรุด และขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค (ซ่อมแซมและติดตั้งไฟกิ่ง ๓๑๖ ครั้ง เรื่องน้ำอุปโภคบริโภค ๔๖๓ ครั้ง และถนนชำรุด ๒๓ ครั้ง)	๘๐๕	๘๐๕	-	๘๐๕	- ซ่อมแซมไฟกิ่ง ๓๑๖ ครั้ง ติดตั้งเพิ่ม ๒ ครั้ง
๓.	ร้องเรียนการบริการสาธารณะของ ท.ต.นางแล	-	-	-	-	-
๔.	เหตุรำคาญ ตามมาตรา ๒๕ พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	๕	๕	-	๕	-
๕.	ปัญหาเรื่องที่ดินและบุกรุกที่สาธารณประโยชน์	๓	๓	-	๓	-
๖.	ปรึกษาข้อกฎหมาย	๑๐	๑๐	-	๑๐	-
๗.	ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท	๒	๒	-	๒	-
๘.	ปัญหาเรื่องหนี้สินและเงินกู้ยืมระบบ	-	-	-	-	-
๙.	ทิ้งน้ำเสียและการทิ้งขยะไม่ถูกสุขลักษณะ	๒	๒	-	๒	-
๑๐.	การจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลนางแล	-	-	-	-	-
๑๑.	การขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ	๕	๕	-	๕	ไม่มีไฟฟ้าใช้
รวม					๘๓๑	

**สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓**

ในรอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓) แยกแบบละเอียด

๑. การร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตจากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมา พบว่า ไม่ปรากฏว่ามี การร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางแลได้กระทำการการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่ประการใด ดังนี้

๑.๑ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
๑.๒ เบียดบังทรัพย์สินของทางราชการเป็นของตนหรือของผู้อื่นโดยทุจริต	จำนวน - เรื่อง
๑.๓ ใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
๑.๔ การเรียกรับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย	จำนวน - เรื่อง

/๒.การร้องเรียน...

๒. การร้องเรียนเรื่องทั่วไป ซึ่งประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์เรื่องต่างๆผ่านศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ และผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลนางแล ผ่านทางช่องทางร้องเรียนที่เทศบาลตำบลนางแลจัดให้เข้าร้องเรียนได้ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓)ทั้งสิ้น จำนวน ๑๒ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ จำนวน ๕ เรื่อง  
(เหตุรำคาญทางเสียงและทางกลิ่น)
- เรื่องที่ดิน จำนวน - เรื่อง
- เรื่องบุกรุกที่สาธารณะ จำนวน ๓ เรื่อง
- เรื่องลักลอบปล่อยน้ำเสีย/น้ำเน่าเสีย/ทิ้งขยะ จำนวน ๒ เรื่อง
- เรื่องการขุดดินและถมดิน จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องอื่นๆ จำนวน - เรื่อง

๓. ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆทั้งสิ้น จำนวน ๘๑๙ เรื่อง

- ปัญหาความเดือดร้อนด้านไฟฟ้าส่องสว่าง(ไฟกิ่ง) จำนวน ๓๑๘ เรื่อง
- ปัญหาความเดือดร้อนถนนชำรุด จำนวน ๒๓ เรื่อง
- ปัญหาความเดือดร้อนด้านขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวน ๔๖๓ เรื่อง
- การบริการสาธารณะต่างๆของ ท.ต.นางแล จำนวน - เรื่อง
- ปกษาข้อกฎหมาย จำนวน ๑๐ เรื่อง
- ไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท จำนวน ๒ เรื่อง
- ปัญหาเรื่องหนี้สินและเงินกู้ยืมระบบ จำนวน - เรื่อง
- การร้องเรียนและขอความช่วยเหลือด้านอื่นๆ จำนวน ๓ เรื่อง

๔. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓) ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ประการใด และไม่มีผู้ร้องเรียน ว่า ท.ต.นางแล ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนางแล ของจังหวัดเชียงราย และกรมบัญชีกลาง แต่ประการใด หรือร้องเรียนว่า ท.ต.นางแล ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง แต่ประการใด

#### สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลนางแล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ พบว่า กรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลนางแล แต่อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลนางแล ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใดและจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

/ปัญหาและ...

## ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลนางแลจึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไปดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

### ข้อเสนอแนะ /แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการการต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการ
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลนางแลให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎหมายที่กฎหมายของรัฐได้กำหนดไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

\*\*\*\*\*