



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองช่าง อปต.กรุงเทพ

ที่ นบ ๓๓๒๐๓/๑๕๕

วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕)

เรียน นายกอปต.กรุงเทพ

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาตามที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ ๑๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อเสนอและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่ง การดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกรุงเทพฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลกรุงเทพฯ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลกรุงเทพฯ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หมายเลของค์การบริหารส่วนตำบลกรุงเทพฯ จำนวน ๖ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ/การดำเนินการ
๑	นายกิตติ กาจกรุงเทพฯ	ขอหินคลุกซ้อมแซมถนน	จัดซื้อหินคลุกซ้อมแซมถนนให้
๒	นายณเดช นภัทรธีร์โชติ	ขอหินคลุกซ้อมแซมถนน	จัดซื้อหินคลุกซ้อมแซมถนนให้
๓	นายกอน กอบกรุงเทพฯ	ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณูปโภค	จ้างเหมาซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะให้
๔	นายทวีชัย สัตย์ธรรม	ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณูปโภค	จ้างเหมาซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะให้
๕	นายอนันธ์ แก้วใหญ่	ขอให้ซ่อมแซมถนนสายวังตะโก	จัดซื้อหินคลุกซ้อมแซมถนนให้
๖	นายนรินทร์ พิงกรุงเทพฯ	ขอให้ซ่อมแซมถนนทางไปฝายวังไม้โกลน	จัดซื้อหินคลุกซ้อมแซมถนนให้

จากสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕) พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุร้ายต่าง ๆ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน และไม่พบว่ามีการร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลกรุงเทพฯ

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่อย่างไรก็ตี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวมะปราง ฉิมพักแวง)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายธรรมพ นิลสลับ)  
ผู้อำนวยการกองช่าง

(นายพลกฤต วงศ์ศักดา)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระโ吁ก

- ทราบ

เจ้าสิบเอก

(บุญเยี่ยม หมั่นกระโ吁ก)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระโ吁ก