



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลภูผาม่าน  
ที่ - วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒  
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูผาม่าน

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลภูผาม่าน ที่ ๒๐๖ /๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และเพื่อประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูผาม่าน ให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉะนั้นเพื่อการบริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ มีความชัดเจน มีประสิทธิภาพ บังเกิดผลดีต่อทางราชการ และเป็นปัจจุบัน นั้น

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ จึงขอรายงานผลการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ทุกสำนัก/กอง ได้ปรับปรุงระบบการทำงานในหน่วยงาน ให้มีระบบการบริการที่เชื่อมโยงระหว่างศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และหน่วยงานเจ้าของเรื่องบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ทั้งในด้านเอกสารการส่งต่องานตามกำหนดระยะเวลา ดำเนินการแล้วเสร็จของกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และได้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้แก่ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

๒. เทศบาลได้จัดให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและรายละเอียดต่างๆ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ ที่มีการให้บริการในศูนย์ร่วม โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์ร่วมอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่แนบพร้อมเอกสารนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นายแสนลาภ เลอຍុດ )

ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

( นายประสิทธิ์ คำภีร์ )  
นายกเทศมนตรีตำบลภูผาม่าน

- รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

ประเภทเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
<p><b>ประเภท ที่ ๑ การร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ</b> เรื่องที่มีลักษณะเป็นการร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ร้องทุกข์ กล่าวโทษว่ามีการกระทำความผิดอาญา เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือเรื่องทั่วไป (ผู้ร้องทุกข์คือผู้เสียหาย ผู้กล่าวโทษคือผู้พบว่ามีกระทำความผิด โดยตนเองไม่ใช่ ผู้เสียหาย )</p>	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน-	-	-
<p><b>ประเภท ที่ ๒ การร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ของรัฐ</b> เรื่องที่มีลักษณะเป็นการร้องเรียน หรือเป็นการ กล่าวหา ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ว่ากระทำความผิดวินัย เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเรื่องทั่วไป</p>	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน-	-	-

ประเภทเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
ประเภท ที่ ๓ การอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งทางปกครอง เรื่องที่มีลักษณะเป็นการอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งทางปกครอง	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน-	-	-
ประเภท ที่ ๔ การบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนทั่วไป	๑. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และทำความเข้าใจให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับหลักเกณฑ์กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหา และข้อพิพาทระหว่างประชาชนผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ๑ ครั้ง	๑. กรณีข้อร้องเรียนของประชาชนที่เป็นข้อพิพาทระหว่างกันซึ่งเป็นกรณีเล็กน้อย แต่ไม่สามารถหาแนวทางแก้ไข ปัญหาปัญหาาร่วมกันได้ หาได้เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่คนกลางในการไกล่เกลี่ยปัญหา	๑. ประชาชนให้ความเชื่อถือเจ้าหน้าที่ของทางเทศบาลตำบลภูผาม่าน ในการให้ความช่วยเหลือ คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ คู่กรณีจึงมีการตกลงกันได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเหตุรำคาญภายในระยะเวลาอันสมควร

ประเภทเรื่องร้องเรียน- ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
	๒. รายงานข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดจากศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น จำนวน ๑ เรื่อง	๒. การรับเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด เป็นภารกิจของกรมส่งเสริมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเป็นผู้รับเรื่องจากประชาชนส่งต่อให้หน่วยงานในจังหวัด โดยไม่มีการอุดหนุนงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาช่วยเหลือท้องถิ่น และเมื่อรับเรื่องไปจากท้องถิ่นแล้วกลับไม่มีการแจ้งผลการดำเนินการใดๆให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับทราบผลการดำเนินการ ทำให้เมื่อประชาชนผู้ยื่นเรื่องเกิดปัญหาและท้องถิ่นได้มีการติดต่อสอบถามไปกลับไม่ได้รับชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหาแต่อย่างใด อีกทั้งหน่วยงาน พมจ. ยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติแต่อย่างใด	๒. กรมส่งเสริมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติโดยชัดเจน และให้การสนับสนุนงบประมาณและบุคลากรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อลดปัญหาเอกสารของประชาชนที่มีจำนวนมากและประชาชนได้รับบริการล่าช้าจากจังหวัด

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน

( นายแสนลาภ เลอຍុคต์ )

ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์