



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม

ที่ อบ ๕๓๖๐๑ / วันที่ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานและข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านด่านโขงเจียม

### เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม เพื่อให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอเสนอแนะด้านต่างๆที่อยู่ในภารกิจหน้าที่และอำนาจการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม เพื่อช่วยให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นไป นั้น

### ข้อเท็จจริง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาลได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและข้อมูลสถิติการขอรับบริการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) พบว่าช่วงดังกล่าวมีประชาชนมาขอรับบริการที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม จำนวน ๒ เรื่อง รายละเอียด ดังนี้

- ๑ ยื่นคำร้องโดยทำเป็นหนังสือผ่านศูนย์เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม จำนวน - เรื่อง
  - ๒ ยื่นคำร้องทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม ทาง [www.bdk.go.th](http://www.bdk.go.th) “หัวข้อศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม” จำนวน - เรื่อง
  - ๓ ยื่นคำร้องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕-๓๕๑๐๘๗ จำนวน - เรื่อง และดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓ เรื่อง
  - ๔ ยื่นคำร้องโดยแจ้งทางจดหมาย ๓๓๓ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม ถนนพรหมสิงห์ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๒๒๐
  - ๕ ยื่นคำร้อง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม
  - ๖ แจ้งด้วยตนเอง จำนวน ๒ เรื่อง และดำเนินการแล้วเสร็จทั้งหมด จำนวน ๒ เรื่อง
- ทั้งนี้ ในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๔ เรื่องของแต่ละหน่วยงานได้แจ้งผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนทราบเกินกว่าระยะเวลา ๑๕ วัน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อันเป็นการสนองต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงขอรายงานปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม ดังนี้

### ปัญหา/อุปสรรค

- ๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากบางกรณีเป็นปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จในคราวเดียวต้องมีการ

/ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ...



รายงานผลการดำเนินงานและสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เลขที่รับ	วัน/เดือน/ปี	ช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อ/สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายละเอียด เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การดำเนินการและ การติดตามแก้ไข	ผลการปฏิบัติงาน		หมายเหตุ
						แล้วเสร็จ	ไม่แล้วเสร็จ	
๑	.๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	แจ้งด้วยตนเอง	-	ได้รับแจ้งทางวาจาจาก ประชาชนพื้นที่ใกล้เคียง หมู่ ๑ ตำบลโขงเจียม อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานีว่า ร้านครัวแม่พรหมกะทะปล่อย น้ำเสียจากการล้างจานชาม และภาชนะต่างๆและปล่อย น้ำเสีย ทำให้มีกลิ่นเหม็น น้ำสกปรก	เทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมได้ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่จาก กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ไปตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า มีการปล่อยน้ำเสียจากการล้าง จาน ชามและภาชนะอื่นๆจริง และประชาชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง ได้รับความเดือดร้อน โดยผู้ก่อเหตุ รำคาญได้ทำการชดเชยระบายน้ำ ที่ได้ก่อนปล่อยลงสู่ธรรมชาติ พบมีการอุดตันของท่อระบายน้ำ เกิดน้ำเน่าเสียในท่อ  เทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมได้ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ใน ฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น ตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ มาตรา ๗ วรรคหนึ่ง	/		-ไม่ระบุชื่อ



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม

ที่ ๒๓๕ / ๒๕๖๕

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมได้ประกาศจัดตั้งศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ อีกทั้งเพื่อเป็นช่องทางการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ ข้าราชการ พนักงานเทศบาลและเจ้าหน้าที่เทศบาล ด้วยปัจจุบันบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมได้มีการปรับเปลี่ยน โยกย้ายและเกษียณอายุราชการ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินงานของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมเกิดการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนล่าช้า

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ว่าราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด โดยมีข้อมูลตามสมควร อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านด่านโขงเจียม ดังนี้

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| ๑ ปลัดเทศบาล                                       | ประธานกรรมการ              |
| ๒ หัวหน้าสำนักปลัด                                 | กรรมการ                    |
| ๓ รักษาการผู้อำนวยการกองคลัง                       | กรรมการ                    |
| ๔ ผู้อำนวยการกองช่าง                               | กรรมการ                    |
| ๕ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม            | กรรมการ                    |
| ๖ รักษาการผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม             | กรรมการ                    |
| ๗ รักษาการผู้อำนวยการกองการศึกษา                   | กรรมการ                    |
| ๘ หัวหน้าฝ่ายปกครอง                                | กรรมการ                    |
| ๙ นักจัดการงานทะเบียนและบัตร รักษาการหัวหน้าเทศกิจ | กรรมการ                    |
| ๑๐ หัวหน้างานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย             | กรรมการ                    |
| ๑๑ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ                             | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๑๒ พนักงานวิทยุ                                    | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่

๑ จัดทำเครื่องมือ มาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องทุกข์และพิจารณาวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ว่าสมควรที่จะรับไว้พิจารณาตรวจสอบ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือไม่อย่างไร

/๒ ให้มีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริง

๒ ให้มีอำนาจในการแสวงหาข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานต่างๆ และเชิญเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการ

๓ ให้มีอำนาจตรวจสอบ กำกับ ติดตาม ควบคุม กำกับดูแล ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน และเสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรี ตำบลบ้านด่านโขงเจียมพิจารณาสั่งการ

๔ ติดตามเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้เป็นข้อยุติ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องทุกข์ หากไม่แล้วเสร็จให้สามารถขยายได้ไม่เกิน ๒ ครั้งๆละ ๑๕ วัน และสรุปรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลบ้านด่านโขงเจียมพิจารณาสั่งการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕



(นายก้องสกล แก้วกัญญา)  
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านด่านโขงเจียม