



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ .....งานบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง.....๐-๓๔๒๙-๐๓๒๙  
ที่ นฐ ๗๘๖๐๑.๑ / ..... - ..... วันที่ ..... ๑ เมษายน ๒๕๖๔  
เรื่อง .....รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
.....รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔).....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

### เรื่องเดิม

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ที่ ๖๕๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานติดตามและเร่งรัดการดำเนินการเรื่องรื้อรื้อรื้อรื้อรื้อ

### ข้อเท็จจริง

คณะทำงานติดตามและเร่งรัดการดำเนินการเรื่องรื้อรื้อรื้อรื้อรื้อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ได้รวบรวมข้อมูลที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ร้องด้วยตนเองตามคำร้องผ่านเว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบล/อำเภอ/จังหวัด ทางโทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔) ซึ่งข้อร้องเรียนดังกล่าว ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งข้อร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว จึงสรุปได้ดังนี้

๑. การร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง  
รายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

### ระเบียบ/กฎหมาย

- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

### ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เห็นควรพิจารณาโปรดลงนามเห็นชอบ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบข้างต้น ทั้งนี้ ขออนุมัติประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ([www.nongpaklong.org](http://www.nongpaklong.org)) ปิดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง หรืออื่นๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนาม

(ลงชื่อ) .....

(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.๗

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นควรอนุมัติประชาสัมพันธให้ทราบโดยทั่วกัน

(ลงชื่อ)  .....

(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- เห็นชอบและอนุมัติให้ประชาสัมพันธให้ทราบโดยทั่วกัน

(ลงชื่อ)  .....

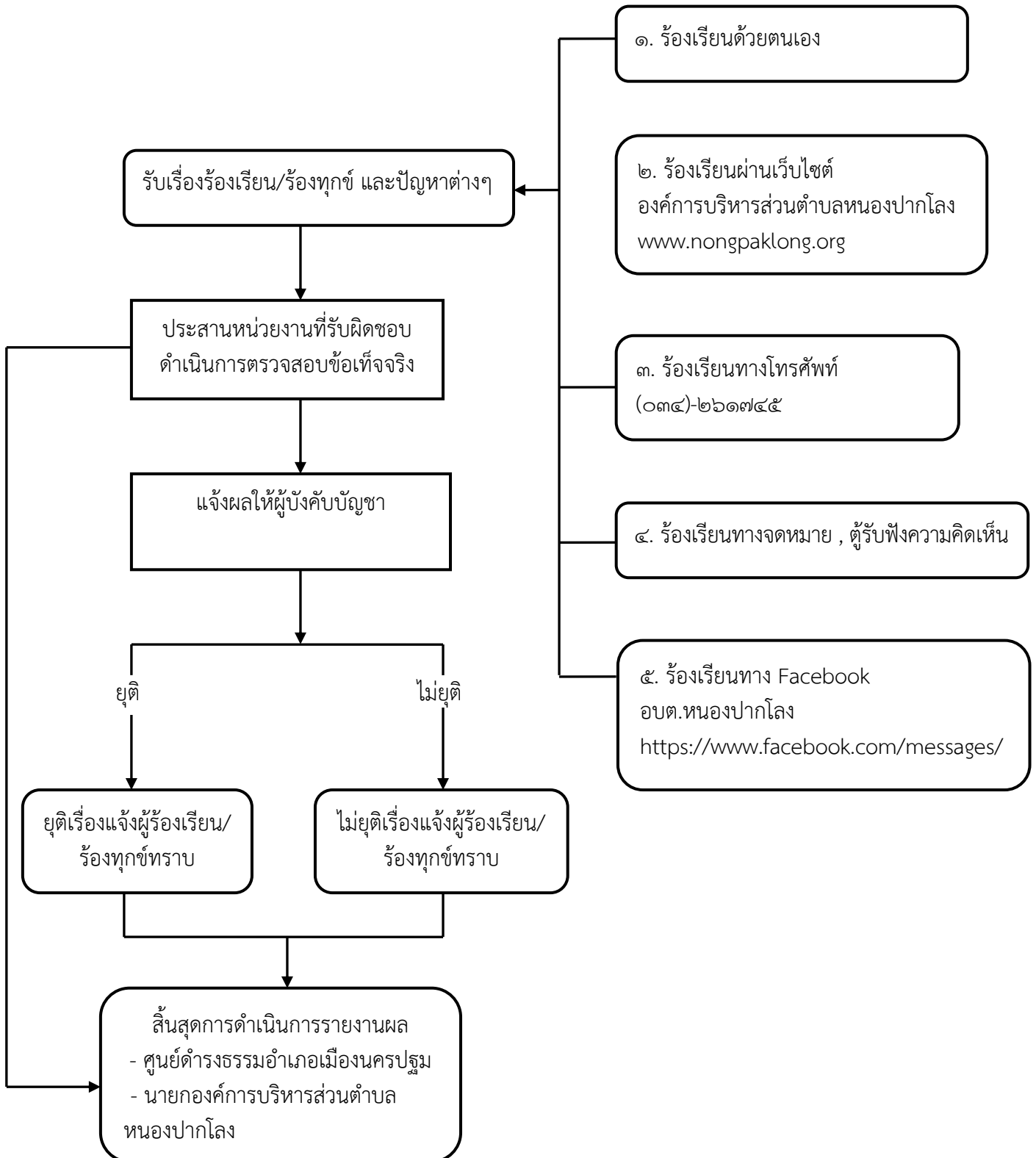
(นายไชยศักดิ์ โกสัยวัตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต  
 การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง  
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
 \*\*\*\*\*

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง <a href="http://www.nongpaklong.org">www.nongpaklong.org</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๔) - ๒๖๑๗๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางจดหมาย , ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook  อบต.หนองปากโลง <a href="https://www.facebook.com/messages/">https://www.facebook.com/messages/</a>	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

## การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - เรื่องร้องเรียน
  - ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน
  - ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
  - รายละเอียดการร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องจัดทำบันทึกข้อความร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชา

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดเก็บเก็บขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน ผุ่นละออง เสียงดังรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครปฐม เป็นต้น

## การรายงานสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ประจำปีละ ๒ ครั้ง
  - ภายในเดือน เมษายนของทุกปี
  - ภายในเดือน กันยายนของทุกปี

รายงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

## มาตรฐานงาน

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

## แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มแบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป
- หนังสือข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ

### สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔) ที่มีมายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ **ไม่พบ**ข้อร้องเรียน ข้อกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง หากได้รับข้อร้องเรียน จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับสำนัก/กองใด ก็จะส่งเรื่องให้สำนัก/กองนั้น ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณีต่อไป

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ไม่มี เนื่องจากไม่ข้อร้องเรียน

### ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. มอบอำนาจอย่างชัดเจนให้ สำนัก/กองใดสำนัก/กองหนึ่งเป็นผู้ดูแล จัดการข้อร้องเรียน เพื่อจะได้มีฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนกลางไว้สำหรับจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น การจัดส่งเรื่องร้องเรียน การติดตามผลการพิจารณาว่าอยู่สถานะใด

๒. ผู้บริหารท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

\*\*\*\*\*

สรุปเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔)

ที่	หน่วยงาน	ค้ำปี ๒๕๖๓			ปี ๒๕๖๔		
		จำนวน	เรื่องที่ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	จำนวน	เรื่องที่ยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑.	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	-	-	-	-	-	-

(ลงชื่อ)  .....

(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ

สรุปรายงานการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔)

หน่วยงาน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง					ประเภทเรื่องร้องเรียน			
	ด้วยตนเอง	ผ่านเว็บไซต์	ทางโทรศัพท์	จดหมาย, ผู้รับฟังความคิดเห็น	ศูนย์ดำรงธรรมระดับตำบล/อำเภอ/จังหวัด	ปัญหาหนี้สิน	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ (ทุจริตคอร์รัปชั่น, พุดจาไม่สุภาพ, บริการไม่ดี)	ข้อเสนอแนะ	ปัญหาอื่นๆ (ขอทุนประกอบอาชีพ, ขอทุนการศึกษา เป็นต้น)
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(ลงชื่อ) .....  
(นางสาวกล้วยไม้ คุ่มพะเนียด)  
หัวหน้าสำนักปลัดฯ