

**รายงานสรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑**

ที่มา

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยได้กำหนดฝ่ายงานที่เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และได้ดำเนินการ จัดทำแผนผังการปฏิบัติงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทราบและยึดถือเป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อทำ หน้าที่ในการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทำการบันทึกเพื่อจัดเก็บ เป็นฐานข้อมูล รวมทั้งมีกระบวนการติดตาม ประเมินผล และรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้กับ ผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ จำนวน ๙ ช่องทาง ได้แก่ ๑.กล่องรับความคิดเห็น ๒.เว็บไซต์องค์การบริหาร ส่วนตำบลบางขันแตก ๓.แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ๔.จดหมาย/ไปรษณีย์ ๕.โทรศัพท์ ๖.หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๗.ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสงคราม ๘.ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ๙.ช่องทางอื่นเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงช่องทางการ ร้องทุกข์ และสามารถติดตามผลการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวได้สะดวกรวดเร็ว

ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ องค์การบริหารส่วนตำบล บางขันแตก ได้มีการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยการกำหนดช่องทางการ ร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก และไม่เปลืองค่าใช้จ่าย ผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีการ กำหนดแบบฟอร์มรายงานการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับการกรอกข้อมูลในแต่ละ ช่องทาง และได้จัดทำฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการตอบข้อร้องเรียน สรุป และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน แก่ผู้บริหาร สำหรับการรับข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขันแตก จะมีเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ในฐานะผู้ดูแลช่องทางการร้องเรียน) รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ส่งให้ฝ่ายงานนิติการ พร้อมทำบันทึกข้อมูลจัดเก็บเป็นข้อมูล ต่าง ๆ ซึ่งได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๑ - เดือน ธันวาคม ๒๕๖๑ และจำแนกข้อร้องเรียนร้องทุกข์แบ่งออกเป็น ๔ ด้านได้แก่

- ๑.ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ๒.ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ๓.ด้านการบริหารและการพัฒนารูปบุคลากร
- ๔ ด้านอื่น ๆ

รายงานผลเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก ปี ๒๕๖๑

ร้องหน่วยงาน	ยอดรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือน												รวม
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
ปี ๒๕๖๑	-	-	-	-	๒	๑	๑	๒	๒	๑	๒	๑๕	๒๖
ปี ๒๕๖๒	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒

(อ้างอิงจากทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก)

สรุป ปี พ.ศ.๒๕๖๑ และ พ.ศ.๒๕๖๒ มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒๘ เรื่อง ดังนี้

ปี ๒๕๖๑ ๒๖ เรื่อง ดังนี้ ๑.เรื่องเรียน อบต.บางขันแตก จำนวน ๑๑ เรื่อง

๒.เรื่องเรียน เอกชน จำนวน จำนวน จำนวน ๑๗ เรื่อง

สรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันแตก

ประจำปีงบประมาณพ. ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๑๑ เรื่องดังนี้

ประเภท	เรื่อง	ช่องทางการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ			
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ	อุปสรรค
๑.ด้านการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-	-	-
๒.ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๓.ด้านการบริหารและการพัฒนากรบุคลากร	-	-	-	-	-	-
๔.ด้านอื่น ๆ -คำร้องทั่วไป	๑๑	ศูนย์ดำรงธรรม ๙ เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอบต ๒ เรื่อง	-	-	-	-