



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โทร. ๐.๓๒๙๑.๙๙๔๗.....
ที่ รบ.๗๑๙๐๑/-..... วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองคํการบรหการส่วนตำบลบ้านบึง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงและคําสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ที่ ๔๓๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่องแต่งตั้งคณะทํางานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์และติดตามแก้ไขเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดําเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จึงขอรายงานสรุปผลการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่แต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมจํานวน ๑๗ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ๑๗ เรื่อง, ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี) และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบรายงานสรุปผลการดําเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบด้วย

๑. ผลการดําเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
 - ๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป
 - ๒.๒ เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ
 - ๒.๓ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ปัญหา/อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด
๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดําเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดําเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์มากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาก็ประชาชน

/ข้อพิจารณา....

ขอพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ผ่านทางสำนักงานปลัด ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.banbunglocal.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐ ๓๒๙๑ ๙๙๔๗
- ๗) Email ของหน่วยงาน
- ๘) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- ๙) ร้องเรียนทาง Face book อบต. บ้านบึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติเป็นการต่อไป

(ลงชื่อ)



(นางสาวจิตตยา แกมแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อคิดเห็น
เห็นชอบตามที่เสนอ/เห็นชอบตามที่เสนอ

ข้อคิดเห็น
เห็นชอบตามที่เสนอ (เสนอ)

(ลงชื่อ)



(นางสาวปรัชญา อินหนองตาสาม)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



(นางสาวนิภาพร แป้งหอม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ข้อคิดเห็น
เห็นชอบตามที่เสนอ

ข้อสั่งการ

เห็นชอบตามที่เสนอ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(ลงชื่อ)



(นายโสมนัส นนทสุต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

(ลงชื่อ)



(นายพินิจ ร่มโพธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๑	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-
รวม	๕	-	๕	-	-	-	-	-

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในส่วนงานที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการส่งหนังสือประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	ร้องเรียนเรื่องกลิ่นเหม็นรบกวนของขี้หมู	- ชาวบ้านได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับกลิ่นของมูลสุกรในพื้นที่หมู่ที่ ๗ เนื่องจากขาดการดูแลรักษาความสะอาดของผู้ประกอบการ	- ดำเนินการแก้ไขสุขลักษณะการเลี้ยงสุกร และหมั่นทำความสะอาดคอกเลี้ยงสัตว์ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์อำเภอบ้านคา และเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข


ลำดับ ที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๒.	ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญจากสุนัขส่งเสียงดังรบกวน	- เนื่องจากเจ้าของบ้านเช่าเลี้ยงสุนัขและแมวจำนวนมาก และเก็บสุนัขและแมวจรจัดมาเลี้ยง และขาดการดูแลสัตว์อย่างถูกสุขลักษณะ	- ให้ดำเนินการจัดทำรั้วเพื่อบังตาสุนัขจากคนที่สัญจรไปมา เพื่อลดการส่งเสียงเห่าของสุนัข และมันดูแลทำความสะอาดบริเวณที่เลี้ยงสัตว์ให้สะอาดอยู่เสมอ
๓.	ร้องเรียนขอเปิดรั้วบ่อน้ำสาธารณะเพื่อประโยชน์ของหมู่บ้าน หมู่ที่ ๘	- เนื่องจากมีการกั้นแนวรั้วลวดหนามปิดบ่อน้ำสาธารณะ ทำให้ชาวบ้านไม่สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ในบ่อน้ำได้	- ให้ดำเนินการเปิดรั้วบริเวณบ่อน้ำดังกล่าว โดยทำสัญญาประนีประนอมยุติข้อพิพาทดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร
๔.	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือถนนพัง หมู่ที่ ๑๐	- เนื่องจากถนนเข้าบ้านผู้ร้องถูกน้ำกัดเซาะพังเสียหายบางส่วน	- เนื่องจากถนนดังกล่าวตั้งไม่ได้บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาหมู่บ้าน เพื่อนำเข้าสู่แผนพัฒนาตำบล และจากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่พบว่าถนนดังกล่าวสามารถใช้สัญจรได้ เพียงแต่เป็นหลุมเป็นบ่อตามการกัดเซาะของน้ำฝน
๕.	ร้องเรียนเรื่องอยู่ซ่อมรถปล่อยน้ำเสียลงท่อระบายน้ำสาธารณะทำให้ส่งกลิ่นรบกวนเพื่อนบ้าน	- ในช่วงที่มีฝนตกหนักน้ำจะชะล้างคราบน้ำมันล้นออกจากท่อระบายน้ำลงท่อระบายน้ำสาธารณะ / ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมบ่อพักน้ำเสียก่อนปล่อยลงท่อระบายน้ำสาธารณะได้เร่งด่วน เนื่องจากอยู่ในช่วงฝนตก	- ดำเนินการติดตั้งตะแกรงดักคราบเพิ่มเติม เพื่อช่วยดักคราบน้ำมัน ก่อนดำเนินการสร้างบ่อพักเพิ่ม - เมื่อฝนทิ้งช่วงไปแล้วให้ผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	ไม่มีข้อร้องเรียน	-ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กร ให้แก่กลุ่มผู้บริหาร และบุคลากรท้องถิ่น	-องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในองค์กร เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

๒.๒ เรื่องร้องการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	ไม่มีข้อร้องเรียน	-ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง เป็นหน่วยงานที่ได้กำหนดมาตรการส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	- ไม่มี

(ลงชื่อ)..........รายงาน

(นางสาวจิตยา แกมแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์