



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โทร. ๐ ๓๒๙๑ ๙๙๔๗
ที่ รบ.๙๑๘๐๑/- วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงและคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ที่ ๔๓๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามแก้ไขเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จึงขอรายงานสรุปผลการรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมจำนวน ๑ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ๑ เรื่อง, และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมทั้งได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) ประกอบด้วย

- ๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)
- ๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
 - ๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป
 - ๒.๒ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) พบว่าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในกรณีการพิพาทกันเรื่องที่ดิน การอ้างสิทธิในที่ดินสืบเนื่องการครอบครองที่ดินเดิมเป็นการครอบเข้าทำประโยชน์ โดยการเสียภาษีบำรุงท้องที่ (ภ.บ.ท.๕) ทำให้การชี้เขตหรืออาณาเขตไม่มีความชัดเจน จึงเป็นสาเหตุให้เกิดกรณีพิพาทเรื่องเขตแดนขึ้น

ปัญหา/อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

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

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์มากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ผ่านทางสำนักงานปลัด ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) Banner รับเรื่องราวร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.banbunglocal.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (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

(ลงชื่อ)



(นางสาวชิตยา แกมแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อคิดเห็น

ในเอกสารแจ้งการขอสมัคร

ข้อคิดเห็น

เห็นชอบตามที่เสนอ

(ลงชื่อ)



(นางสาวปรีชญา อินหนองตาสาม)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



(นางสาวนิภาพร แป้งหอม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านรักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ข้อสั่งการ.....



เห็นชอบตามที่เสนอ



ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(ลงชื่อ)



(นายพินิจ ร่มโพธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)

| เดือน | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) | | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง) | | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) | | ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง) | |
|-----------------|-------------------------------|----------------|---------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|
| | ทั่วไป | จัดซื้อจัดจ้าง | ทั่วไป | จัดซื้อจัดจ้าง | ทั่วไป | จัดซื้อจัดจ้าง | ทั่วไป | จัดซื้อจัดจ้าง |
| ตุลาคม ๒๕๖๓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ธันวาคม ๒๕๖๓ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| มกราคม ๒๕๖๔ | ๑ | - | ๑ | - | - | - | - | - |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| มีนาคม ๒๕๖๔ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| รวม | ๑ | - | ๑ | - | - | - | - | - |

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในส่วนงานที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการส่งหนังสือประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

| ลำดับที่ | ข้อร้องเรียนทั่วไป | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|----------|--|--|---|
| ๑. | ร้องทุกข์ขอให้รื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่รุกล้ำเข้ามาในที่ดินของตน | -กรณีดังกล่าวผู้ร้องและผู้ถูกร้อง มีการอ้างสิทธิในสัญญาซื้อขายกันได้ | - ยุติเรื่อง ผู้ร้องประสงค์ดำเนินการตามการสอบเขตของเจ้าหน้าที่ สปก. |

๒.๒ เรื่องร้องการจัดซื้อจัดจ้าง

| ลำดับที่ | ข้อร้องเรียนทั่วไป | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|----------|--------------------|-----------------------|-------------|
| ๑. | ไม่มีข้อร้องเรียน | -ไม่มีปัญหาและอุปสรรค | - ไม่มี |

(ลงชื่อ)..........รายงาน

(นางสาวจิตยา แกมแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์