



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โทร. ๐ ๓๒๕๑ ๙๙๔๗
ที่ รบ.๗๑๘๐๑/- วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง 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 ๒๕๖๑ ตั้งแต่แต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมจำนวน ๓๔ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป ๓๔ เรื่อง, ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี) และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมทั้งได้แนบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
 - ๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป
 - ๒.๒ เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ
 - ๒.๓ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์มากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

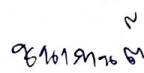
/ข้อพิจารณา....

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนม ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ผ่านทางสำนักงานปลัด ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <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 และอนุมัติเป็นการต่อไป

(ลงชื่อ) 
(นางสาวชนากานต์ ไผ่ทอง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อคิดเห็น

.....
- เห็นชอบตามที่เสนอ

(ลงชื่อ)



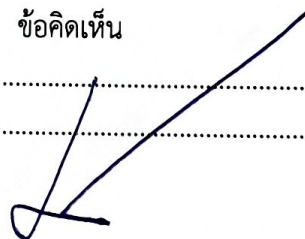
(นางสาวนิภาพร แบ่งหอม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ข้อคิดเห็น

.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายโสมณัฐ นนทสุต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

ข้อสั่งการ

..... เห็นชอบตามที่เสนอ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ
.....

(ลงชื่อ)



(นายพินิจ ร่มโพธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง
อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

| เดือน | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) | | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง) | | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) | | ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง) | |
|-----------------|-------------------------------|----------------|---------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|-----------------------------|----------------|
| | ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ | จัดซื้อจัดจ้าง | ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ | จัดซื้อจัดจ้าง | ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ | จัดซื้อจัดจ้าง | ทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ | จัดซื้อจัดจ้าง |
| ตุลาคม ๒๕๖๐ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๐ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ธันวาคม ๒๕๖๐ | ๓ | - | ๓ | - | - | - | - | - |
| มกราคม ๒๕๖๑ | ๑๒ | - | ๑๒ | - | - | - | - | - |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ | ๖ | - | ๖ | - | - | - | - | - |
| มีนาคม ๒๕๖๑ | ๑ | - | ๑ | - | - | - | - | - |
| เมษายน ๒๕๖๑ | ๑ | - | ๑ | - | - | - | - | - |
| พฤษภาคม ๒๕๖๑ | ๓ | - | ๓ | - | - | - | - | - |
| มิถุนายน ๒๕๖๑ | ๑ | - | ๑ | - | - | - | - | - |
| กรกฎาคม ๒๕๖๑ | ๓ | - | ๓ | - | - | - | - | - |
| สิงหาคม ๒๕๖๑ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| กันยายน ๒๕๖๑ | ๔ | - | ๔ | - | - | - | - | - |
| รวม | ๓๔ | - | ๓๔ | - | - | - | - | - |

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในส่วนงานที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้ดำเนินการส่งหนังสือประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

| ลำดับที่ | ข้อร้องเรียนทั่วไป | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|----------|---------------------------|--|--|
| ๑. | ขอรับการสนับสนุนน้ำอุปโภค | -ในช่วงฤดูแล้ง เกษตรกรและประชาชน โดยทั่วไปขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค จึงต้องดำเนินการมีมาตรการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ได้รับผลกระทบ | -เสนอผู้บริหารจัดหางบประมาณ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา -สรรหาผู้รับเหมาในการขุดลอกสระน้ำเพื่อแก้ไขปัญหา |

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ

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

๒.๒ เรื่องร้องการจัดซื้อจัดจ้าง

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

(ลงชื่อ).....รายงาน

(นางสาวชนากานต์ ไม้ทอง)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์