



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง โทร. ๐.๓๒๕๑.๙๙๔๗
ที่ รบ.๗๑๘๐๑/- วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงและคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ที่ ๔๓๘/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และติดตามแก้ไขเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง จึงขอรายงานสรุปผลการรับเรื่องราวร้องเรียน/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 ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์มากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง 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)



(นางสาวจิตยา แกมแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อคิดเห็น
- เห็นชอบที่ อบต. บ้านบึง

ข้อคิดเห็น
- เห็นชอบที่ อบต. บ้านบึง

(ลงชื่อ)



(นางสาวปรัชญา อินหนองตาสาม)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)



(นางสาวนิภาพร แป้งหอม)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

(ลงชื่อ)



(นายโสมณีส นนทสุต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

(ลงชื่อ)



(นายพินิจ ร่มโพธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง

เห็นชอบตามที่เสนอ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

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	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง
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.	ร้องเรียนเรื่องเหตุรำคาญจาก สุนัขส่งเสียงดังรบกวน	- เนื่องจากเจ้าของบ้านเช่าเลี้ยงสุนัข และแมวจำนวนมาก และเก็บสุนัข และแมวจรจัดมาเลี้ยง และขาดการ ดูแลสัตว์อย่างถูกสุขลักษณะ	- ให้ดำเนินการจัดทำรั้วเพื่อ บังตาสุนัขจากคนที่สัญจรไป มา เพื่อลดการส่งเสียงเห่า ของสุนัข และมันดูแลทำ ความบริเวณที่เลี้ยงสัตว์ให้ สะอาดอยู่เสมอ
๓.	ร้องเรียนขอเปิดรั้วบ่อน้ำ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของ หมู่บ้าน หมู่ที่ ๘	- เนื่องจากมีการกั้นแนวรั้วลวดหนาม ปิดบ่อน้ำสาธารณะ ทำให้ชาวบ้านไม่ สามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ในบ่อน้ำได้	- ให้ดำเนินการเปิดรั้วบริเวณ บ่อน้ำดังกล่าว โดยทำ สัญญาประนีประนอมยุติข้อ พิพาทดังกล่าวเป็นลาย ลักษณ์อักษร
๔.	ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ ถนนพัง หมู่ที่ ๑๐	- เนื่องจากถนนเข้าบ้านผู้ร้องถูกน้ำกัด เซาะพังเสียหายบางส่วน	- เนื่องจากถนนดังกล่าวตั้ง ไม่ได้บรรจุอยู่ในแผนพัฒนา หมู่บ้าน เพื่อนำเข้าสู่ แผนพัฒนาตำบล และจาก การตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ พบว่าถนนดังกล่าวสามารถ ใช้สัญจรได้ เพียงแต่เป็น หลุมเป็นบ่อตามการกัด เซาะของน้ำฝน
๕.	ร้องเรียนเรื่องท่อระบายน้ำ เสียลงท่อระบายน้ำสาธารณะ ทำให้ส่งกลิ่นรบกวนเพื่อนบ้าน	- ในช่วงที่มีฝนตกหนักน้ำจะชะล้างคราบ น้ำมันล้นออกจากท่อระบายน้ำลงท่อ ระบายน้ำสาธารณะ / ไม่สามารถ ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมบ่อพักน้ำ เสียก่อนปล่อยลงท่อระบายน้ำสาธารณะ ได้เร่งด่วน เนื่องจากอยู่ในช่วงฝนตก	- ดำเนินการติดตั้งตะแกรงดัก คราบเพิ่มเติม เพื่อช่วยดัก คราบน้ำมัน ก่อนดำเนินการ สร้างบ่อพักเพิ่ม - เมื่อฝนทิ้งช่วงไปแล้วให้ ผู้ประกอบการท่อระบายน้ำ ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับที่	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	ไม่มีข้อร้องเรียน	-ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กร ให้แก่กลุ่มผู้บริหาร และบุคลากรท้องถิ่น	-องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึงควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในองค์กร เพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

๒.๒ เรื่องร้องการจัดซื้อจัดจ้าง

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

(ลงชื่อ)..........รายงาน

(นางสาวจิตยา แกมแก้ว)

นิติกรปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์