



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ที่ ปจ ๗๓๖๐๑/๒๕๖๖

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) มาตรา ๖๘/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงได้ตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า เพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลเมืองเก่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ที่ขอรับบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๕ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมจำนวนเรื่องแยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ๑๕ เรื่อง, ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี), และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ประกอบด้วย
 - ๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป
 - ๒.๒ เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ
 - ๒.๓ เรื่องข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าเป็นการร้องเรียนขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

.../ปัญหา

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

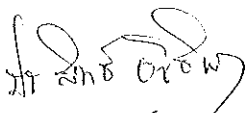
๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้
เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว


ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์และสื่อ
ออนไลน์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับ
ข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

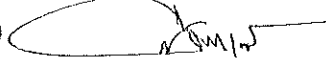
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) 
(นายประสิทธิ์ อินธิแสง)
นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายฯ

(ลงชื่อ) 
(นายวิทยา ชาฎา)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

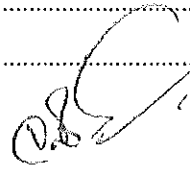
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) 
(นายสมพงษ์ ออтолาน)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น/ปลัด อบต.เมืองเก่า



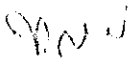
(ลงชื่อ)




(สมิตร์ เงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ความเห็น/คำสั่งนายก อบต.เมืองเก่า



(ลงชื่อ)



(นายพรประสิทธิ์ หนูแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

รายงานผลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ของศูนย์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

อำเภอภอินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง
มกราคม ๒๕๖๕								
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๑		๑					
มีนาคม ๒๕๖๕								
เมษายน ๒๕๖๕								
พฤษภาคม ๒๕๖๕	๓		๓					
มิถุนายน ๒๕๖๕	๖		๖					
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑		๑					
สิงหาคม ๒๕๖๕								
กันยายน ๒๕๖๕	๔		๔					
ตุลาคม ๒๕๖๕								
พฤศจิกายน ๒๕๖๕								
ธันวาคม ๒๕๖๕								
รวม	๑๕		๑๕					

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยครบทั้งจำนวน ๑๕ เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑	ทวงให้อุทิศเป็นทาง สาธารณะประโยชน์แล้ว ว่าจะทำถนนแต่ไม่ ดำเนินการให้		ส่วนต่อทางสาธารณะประโยชน์ไม่ปรากฏแนวเขตชัดเจนเป็นเหตุให้ไม่ รู้แนวเขตจึงดำเนินการยื่นคำร้องขอรังวัดทางสาธารณะประโยชน์ เพื่อให้รู้แนวเขตทางสาธารณะประโยชน์ให้ชัดเจน	คำร้องที่ ๑/๒๕๖๕
				ลว.๒๘ พ.พ. ๒๕๖๕
๒	ขอตรวจสอบทาง สาธารณะประโยชน์		ดำเนินการขอรังวัดสอบเขตที่ดินสาธารณะประโยชน์กับสำนักงานเขต ที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาบึงนาราง เพื่อให้ทราบแนวเขตที่ชัดเจน	คำร้องที่ ๒/๒๕๖๕
				ลว. ๙ พ.ค. ๒๕๖๕
๓	ปักเสารั้วรุกล้ำทาง สาธารณะ		จากการตรวจสอบมีการล้อมรั้วติดทางสาธารณะ แต่ไม่ได้ปิดทาง สาธารณะหรือรูกล้ำแต่อย่างใด จึงมีคำสั่งห้ามมิให้ผู้ถูกร้องปิดทาง สาธารณะประโยชน์	คำร้องที่ ๓/๒๕๖๕
				ลว. ๑๘ พ.ค. ๒๕๖๕
๔	น้ำท่วมที่นา		ได้มีการเข้าเจรจากับเจ้าของที่ดินข้างเคียงที่ทำกรรมสิทธิ์เพื่อขอให้ เปิดทางน้ำไหลผ่านเป็นที่เรียบร้อย	คำร้องที่ ๔/๒๕๖๕
				ลว. ๒๕ พ.ค. ๒๕๖๕
๕	ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากน้ำท่วมที่นา ชาวบ้านหมู่ที่ ๓		ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ ๗ เพื่อให้แก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง	คำร้องที่ ๕/๒๕๖๕
				ลว. ๒ มิ.ย. ๒๕๖๕
๖	มีการเผาถ่านส่งกลิ่น รบกวน		มีคำสั่งดำเนินการตัดเตือนให้ ผู้ถูกร้อง หยุดการเผาถ่าน	คำร้องที่ ๖/๒๕๖๕
				ลว. ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๕
๗	เขื่อนหมู่ในหมู่บ้านมีน้ำ เน่าเหม็น		ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าผู้ถูกร้องกระทำผิดจริง ได้ตัดเตือน และแจ้งให้ผู้ถูกร้องแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว	คำร้องที่ ๗/๒๕๖๕
				ลว. ๑๗ มิ.ย. ๒๕๖๕
๘	ร้านรับซื้อของเก่าเผา ยางรถ		จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าการเผาจริง จึงได้ตัดเตือน และให้ผู้ถูกร้องดำเนินการแก้ไขต่อไป	คำร้องที่ ๘/๒๕๖๕
				ลว. ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๕
๙	เสียงดังจากการแข่งรถ		ประสานงานให้สถานีตำรวจภูธรบึงนารางดำเนินการบรรเทาความ เดือดร้อนให้ผู้ร้องต่อไป	คำร้องที่ ๙/๒๕๖๕
				ลว. ๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๕
๑๐	ตรวจสอบทางสาธารณะ ประโยชน์		ประสานให้สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาบึงนาราง ดำเนินการขอรังวัดสอบเขตที่ดินสาธารณะประโยชน์ต่อไป	คำร้องที่ ๑๐/๒๕๖๕
				ลว. ๓๐ มิ.ย. ๒๕๖๕
๑๑	น้ำในหมู่บ้านไหลเข้า ท่วมบ่อปลา		แจ้งให้สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดใหญ่ที่ ๑๑ สำนักพัฒนา แหล่งน้ำขนาดใหญ่ กรมชลประทานเข้าดำเนินการแก้ไขเพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนเสียหายให้แก่ผู้ร้อง	คำร้องที่ ๑๑/๒๕๖๕
				ลว. ๑ ก.ค. ๒๕๖๕
๑๒	บุกรุกทางสาธารณะ ประโยชน์		ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว พบว่า มีข้อ พิพาทที่เกิดจากการรังวัดของเจ้าพนักงานที่ดิน ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาบึงนาราง เนื่องจากความเข้าใจของผู้ถูกร้องว่า จะมีการก่อสร้างถนนไปถึงคลองลอย ของกรมชลประทาน จึงอุทธรณ์ให้เป็น ทางสาธารณะประโยชน์ จึงเป็นเหตุให้ผู้ถูกร้องเข้าใจผิด จึงก่อเหตุดังกล่าว ขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงได้ตกลงและทำความเข้าใจ กับผู้ถูกร้อง โดยมียุทธศาสตร์ดังนี้ ๑. ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองช่างดำเนินการรังวัดสำรวจออกแบบกำหนด พื้นที่ ที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนให้ไปถึงคลองลอยของกรม ชลประทาน ๒. ให้งานนิติการ ดำเนินการขอความยินยอมอุทธรณ์ที่ดินเพื่อเป็น	คำร้องที่ ๑๒/๒๕๖๕
				ลว. ๑๒ ก.ย. ๒๕๖๕


			ที่ดินสาธารณประโยชน์ สำหรับทางราชการใช้ประโยชน์เป็นทางสาธารณประโยชน์ร่วมกัน ๓. ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกองช่าง เข้าดำเนินการรังวัดสำรวจออกแบบกำหนดพื้นที่ ที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนและมีการทำหนังสือยินยอมอุทิศให้ที่ดิน เพื่อเป็นทางสาธารณประโยชน์เสร็จแล้ว ผู้ถูกร้องฯ รับปากว่าจะรื้อถอนเสาที่ปักบนทางสาธารณประโยชน์ออก และทำให้ทางสาธารณประโยชน์คงสภาพเดิม	
๑๓	ได้รับผลกระทบจากการเลี้ยงไก่		ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว พบว่า ได้มีการเลี้ยงไก่ในพื้นที่บริเวณบ้านของผู้ถูกร้องฯ จริง จากการตรวจสอบพื้นที่ มีสภาพเปียกชื้นและส่งกลิ่นเหม็น เนื่องจากมีการนำเศษอาหารเหลือมาเลี้ยงไก่ ซึ่งถือว่าเป็นการเลี้ยงไก่ที่ไม่ถูกสุขลักษณะอนามัยในการเลี้ยง จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา	คำร้องที่ ๑๓/๒๕๖๕ ลว. ๑๕ ก.ย. ๒๕๖๕
๑๔	รुक้าทางสาธารณะประโยชน์		ได้เข้าตรวจสอบพื้นที่ตามที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว พบว่ามีกรรูก้าทางสาธารณประโยชน์จริง โดยการปลูกข้าวรุก้าเข้ามาในทางสาธารณประโยชน์ เป็นเหตุให้ผู้ร้องและประชาชนผู้เดินทางสัญจรไป-มา ได้รับความเดือดร้อน ดำเนินการแก้ไขโดยการปักเสากำหนดแนวเขตทางสาธารณประโยชน์ เพื่อกันแนวเขตไม่ให้มีการรุก้าทางสาธารณประโยชน์อีก	คำร้องที่ ๑๔/๒๕๖๕ ลว. ๒๗ ก.ย. ๒๕๖๕
๑๕	กรณีมีการก่อสร้างอาคารห่างจากแนวรั้วและโครงสร้างอาคารมั่นคงแข็งแรงตามกฎหมายควบคุมอาคารกำหนดหรือไม่		ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ท่านร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว พบว่ามีรื้อถอนอาคารหลังเก่าและมีการก่อสร้างบ้านเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่ และมีการก่อสร้างผนังบ้านรั้วบ้านของผู้ร้องฯ จริง ตามที่ผู้ร้องฯ ได้เขียนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์มา เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาก็ได้แจ้งให้ผู้ถูกร้องฯ ดำเนินการแก้ไขโดยมีข้อตกลงกันโดยมีรายละเอียดดังนี้ ๑. แจ้งให้ผู้ถูกร้องดำเนินการแก้ไขป้อมหักไม้เสียและท่อที่มีรอยแตกร้าวจำนวน ๒ จุด เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ๒. แจ้งให้ผู้ร้องฯ ดำเนินการแก้ไขน้ำฝนที่ไหลเข้าที่ของผู้ถูกร้องฯ โดยให้ติดตั้งรางน้ำตามผู้ถูกร้องฯ ร้องขอ ๓. แจ้งให้ผู้ถูกร้องฯ ดำเนินการแจ้งหรือขออนุญาตก่อสร้างจากเจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๖๒ และแก้ไขเพิ่มเติม ๔. แจ้งให้ผู้ถูกร้องดำเนินการแก้ไขแบบการก่อสร้างผนังกันห้องด้านหลังติดกับรั้วของผู้ถูกร้องฯ โดยให้ก่อระนาบเดียวกันกับเสาของตัวบ้าน เพื่อความแข็งแรงของตัวบ้านป้องกันการทรุดตัวของผนังบ้าน ยกเว้นฟองสุดท้าย เนื่องจากไม่มีคานรองรับผนังหลังบ้าน	คำร้องที่ ๑๕/๒๕๖๕ ลว. ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าได้มีการเสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตคุณธรรมจริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กรให้แก่กลุ่มผู้บริหารและบุคลากรท้องถิ่น	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าควรจัดโครงการพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในองค์กรเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าได้กำหนดมาตรการส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าควรจัดโครงการพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน
(นายประสิทธิ์ อินธิแสง)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์