



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ที่ ปจ ๗/๓๖๐๑ /

วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) มาตรา ๖๙/๑ 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 เพื่อให้ดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาระบบราชการที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลเมืองเก่าเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ที่ขอรับบริการ นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมจำนวนเรื่องแยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ๑๑ เรื่อง, ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี), และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑ เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๒.๒ เรื่องข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ

๒.๓ เรื่องข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่าเป็นการร้องเรียนขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

.../ ปัญหา

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

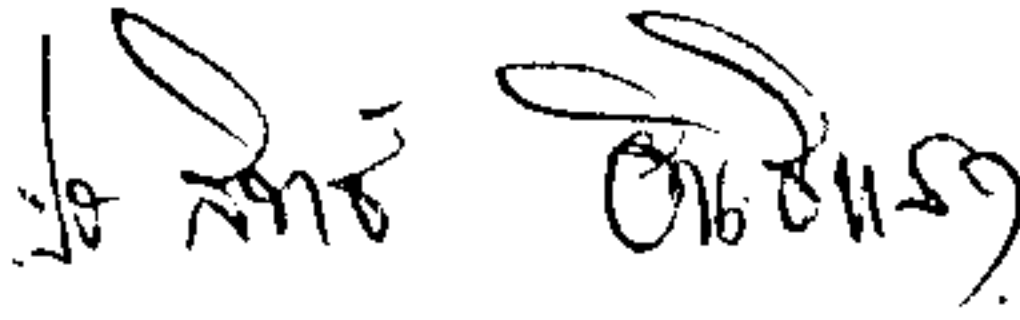
๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไข

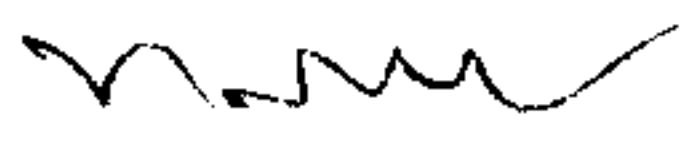
๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์และสื่อออนไลน์กันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ 
(นายประสิทธิ์ อินธิแสง)

นิติกรปฏิบัติการ
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

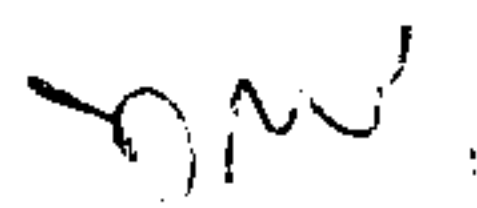
ข้อคิดเห็น

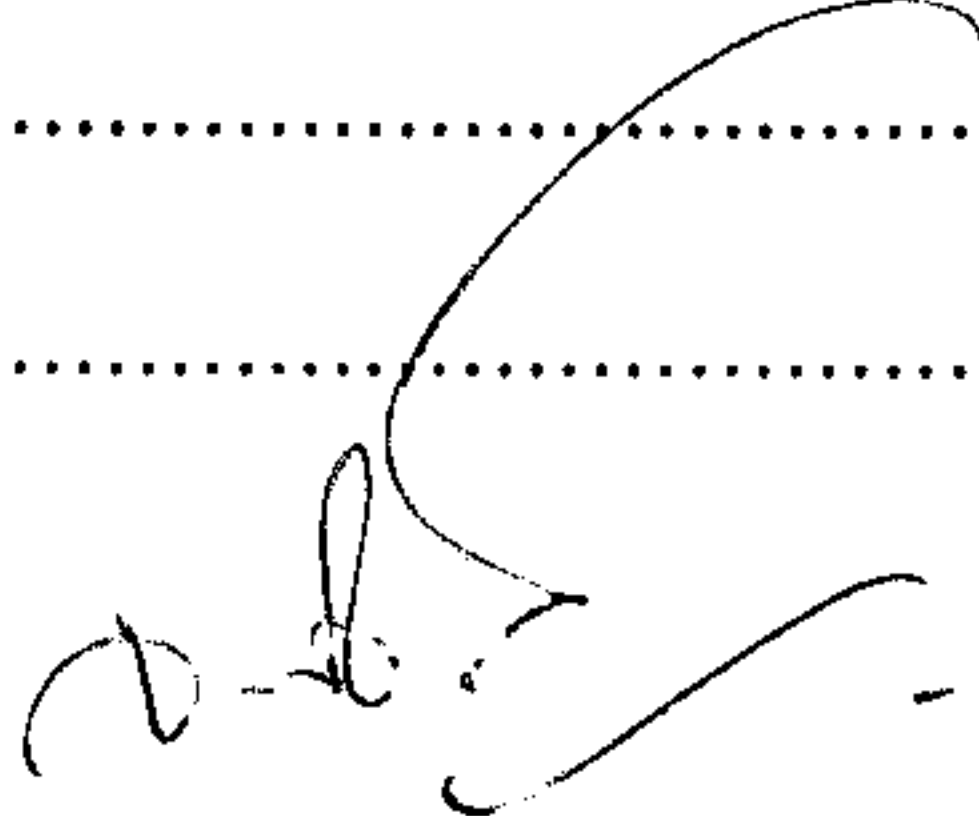


ลงชื่อ 
(นายสมพงษ์ ออทอลาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ข้อคิดเห็น



ลงชื่อ 
(สุมิตร เงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ข้อสั่งการ

๑๕. ๑๖. ๑๗. ๑๘. ๑๙. ๒๐. ๒๑. ๒๒. ๒๓. ๒๔. ๒๕. ๒๖. ๒๗. ๒๘. ๒๙. ๓๐. ๓๑. ๓๒. ๓๓. ๓๔. ๓๕. ๓๖. ๓๗. ๓๘. ๓๙. ๔๐. ๔๑. ๔๒. ๔๓. ๔๔. ๔๕. ๔๖. ๔๗. ๔๘. ๔๙. ๕๐. ๕๑. ๕๒. ๕๓. ๕๔. ๕๕. ๕๖. ๕๗. ๕๘. ๕๙. ๖๐. ๖๑. ๖๒. ๖๓. ๖๔. ๖๕. ๖๖. ๖๗. ๖๘. ๖๙. ๗๐. ๗๑. ๗๒. ๗๓. ๗๔. ๗๕. ๗๖. ๗๗. ๗๘. ๗๙. ๘๐. ๘๑. ๘๒. ๘๓. ๘๔. ๘๕. ๘๖. ๘๗. ๘๘. ๘๙. ๙๐. ๙๑. ๙๒. ๙๓. ๙๔. ๙๕. ๙๖. ๙๗. ๙๘. ๙๙. ๑๐๐.

นายก : ๑๓๑๐๖

ลงชื่อ

น

(นายพรประสิทธิ์ หนูแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

รายงานผลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
 ของศูนย์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า
 อำเภอทับปุดบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)			ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)			อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)			ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)		
	ทั่วไป	เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป	เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป	เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง	ทั่วไป	เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อจัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๒	๓	-	-	๓	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	๓	-	-	๓	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๓	๒	-	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๓	๑	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๓	๑	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๓	๑	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๑	-	-	๑๑	-	-	-	-	-	-	-	-

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยครบทั้งจำนวน ๑๑ เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

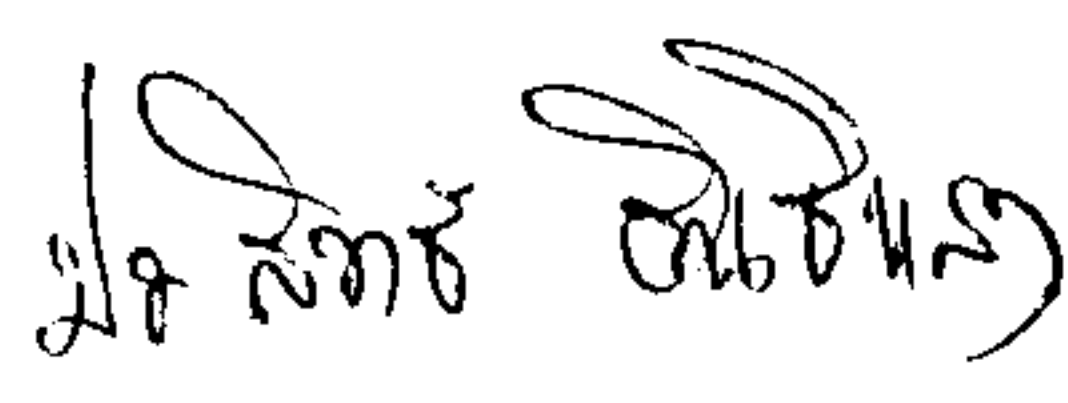
ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	
๑	มีการก่อสร้างห้องน้ำรูกกล้าทางสาธารณประโยชน์	ต้องสอบเขตทางสาธารณประโยชน์ซึ่งต้องเวลาในการดำเนินการ	ดำเนินการขอรังวัดสอบเขตทางสาธารณและประสานกองช่างเข้าสอบเขตแล้ว	คำร้องที่ ๑/๒๕๖๒ ลว.๑๑ ธ.ค.๒๕๖๒
๒	มีการสร้างรั้วปิดทางสาธารณประโยชน์	ทางสาธารณประโยชน์มีแนวเขตที่ยังไม่แน่นอน	ดำเนินการขอรังวัดสอบเขตทางสาธารณและประสานกองช่างเข้าสอบเขตแล้ว	คำร้องที่ ๒/๒๕๖๒ ลว.๑๑ ธ.ค.๒๕๖๒
๓	ให้เข้าใกล้เกลี่ยไม่ให้ปิดทางเข้า-ออกบ้าน	แนวเขตทางสาธารณไม่ชัดเจนแนวเขตที่ดินข้างเคียงไม่แน่นอน	ประสานกองช่างเข้าร่วมตรวจสอบเพื่อกำหนดแนวเขตให้ชัดเจนแล้ว	คำร้องที่ ๔/๒๕๖๒ ลว.๑๒ ธ.ค.๒๕๖๒
๔	ร้องเรียนมีคนเอาท่อมาปิดทางเข้า - ออกบ้าน ให้ได้รับความเดือดร้อน	บริเวณสถานที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นเป็นที่ของเอกชนส่วนราชการไม่อาจเข้าดำเนินการได้	ได้ประสานเจ้าของพื้นที่ดินและขอความอนุเคราะห์ให้เปิดทางชั่วคราวแล้ว	คำร้องที่ ๓ /๒๕๖๓ ลว.๕ ก.พ.๒๕๖๓
๕	ร้องเรียนการเผาถ่านก่อให้เกิดความเดือดร้อน	-	ได้เข้าตรวจสอบและเสนอให้ผู้เผาถ่านแก้ไขปัญหาเหตุรำคาญแล้ว	คำร้องที่ ๕/๒๕๖๓ ลว.๒๗ ก.พ.๒๕๖๒
๖	ร้องเรียนทำคลองส่งน้ำปิดทางน้ำเดิมทำให้น้ำท่วมที่ทำกิน	-	ส่งเรื่องให้กรมชลประทานดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้ว	คำร้องที่ ๖/๒๕๖๓ ลว.๒๘ ก.พ.๒๕๖๓
๗	ร้องเรียนเสียงดังรบกวน ทำให้ได้รับความเดือดร้อน	-	ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอแนะให้ผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขแล้ว	คำร้องที่ ๗ /๒๕๖๓ ลว.๑๙ มี.ค.๒๕๖๓
๘	ร้องเรียนเผาถ่านทำให้หายใจไม่ออก	-	เข้าตรวจสอบพื้นที่พร้อมทั้งประสานสุขและเสนอแนะให้ผู้เผาถ่านแก้ไขแล้ว	คำร้องที่ ๘/๒๕๖๓ ลว.๒๓ มี.ค.๒๕๖๓
๙	ให้ย้ายถังขยะออกจากพื้นที่ส่วนบุคคล	-	เข้าตรวจสอบพื้นที่ และเสนอแนะให้เจ้าของถังขยะนำไปวางที่หน้าบ้านของตัวเอง	คำร้องที่ ๙/๒๕๖๓ ลว.๑๕ เม.ย.๒๕๖๓
๑๐	มีการปิดสวิทช์น้ำซึมเมอร์ส บ่อน้ำประปาหมู่บ้าน	บ่อน้ำใต้ดินไปตั้งอยู่ในพื้นที่เอกชน ทำให้ไม่อาจดำเนินการได้	จึงได้ขอความอนุเคราะห์เจ้าของที่ดินขอใช้พื้นที่ชั่วคราวไปก่อนจนกว่าจะเจาะบ่อใหม่แล้วเสร็จ	คำร้องที่ ๑๐/๒๕๖๓ ลว.๑๘ พ.ค.๒๕๖๓
๑๑	ร้องเรียนปัญหามลพิษจากการประกอบกิจการรับซื้อของเก่า	ผู้ประกอบการขอระยะเวลาดำเนินการจัดการแก้ไข	เข้าตรวจสอบพื้นที่และได้เสนอแนะให้ผู้ประกอบการเพิ่มเติมกำแพงให้สูงขึ้นและให้ผ้าคลุมของเก่าไว้เพื่อไม่ให้เกิดฝุ่นละออง	คำร้องที่ ๑๑/๒๕๖๓ ลว.๑๐ มี.ย. ๒๕๖๓

๒.๒ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

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

๒.๓ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าได้กำหนดมาตรการการส่งเสริมการป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าควรจัดโครงการพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน

(นายประสิทธิ์ อินธิแสง)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์