



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ที่ ปจ ๗๐๖๐๑ /

วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.เมืองเก่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๖๒ และประกอบกับมาตรา ๕๒ มาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) ที่กำหนดให้ เมื่อส่วนราชการได้รับเรื่อง ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่าเป็นไปในแนวทางเดียวกันเกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ นั้น

### ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยปรากฏว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า รวมจำนวน ๑๔ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๔ เรื่อง ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี) และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมทั้งได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วยการแล้วเสร็จทั้งหมด จำนวน ๑๔ เรื่อง ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกได้ ดังนี้

๑ รายงานผลสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๒ รายงานสรุปปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

๒.๒ ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ

๒.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐ

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่าเป็นเรื่องการร้องเรียนขอความช่วยเหลือหรือให้ดำเนินการแก้ไขเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่าง ๆ และข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน แต่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

### ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ปัญหาอุปสรรคที่พบในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

เนื่องจากบางกรณีเป็นปัญหาการร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จในคราวเดียวต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา

๒. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและชัดเจน ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. มีการร้องเรียนซ้ำในมูลเหตุเดิม ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ มิได้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินการในเรื่องนั้นๆ แล้ว ทำให้การแก้ไขปัญหาล่วงเลยระยะเวลาที่กำหนด

#### ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน
๒. กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำอีก
๔. ด้วยปัจจุบันมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์และสื่อออนไลน์ จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องควรให้ข้อมูลการแก้ไขให้ครบถ้วนถูกต้อง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



( นายประสิทธิ์ อินธิแสง )

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป



ลงชื่อ.....

(นายวิทยา ชาภู)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด



ลงชื่อ.....

(นายสมพงษ์ ออทอลาน)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.เมืองเก่า

ลงชื่อ.....

(สุมิตรเงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

ความเห็น/คำสั่งนายก อบต.เมืองเก่า

ลงชื่อ.....

(สุมิตรเงินโสม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

รายงานผลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
 ของศูนย์เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า  
 อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง	ทั่วไป เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง
มกราคม ๒๕๖๔	๒	-	๒	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	๔	-	๔	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๔	๑	-	๑	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๔	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๔	๒	-	๒	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๔	๒	-	๒	-	-	-	-	-
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑	-	๑	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๔	-	๑๔	-	-	-	-	-

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว  
 จำนวน ๑๔ เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากควันไฟจากการย่างไก่และสร้างห้องน้ำในที่ดินสาธารณประโยชน์	ที่เกิดเหตุเป็นเขตทางหลวง จึงต้องประสานกับกรมทางหลวงเป็นเหตุให้การดำเนินล่าช้า	สั่งให้แก้ไขเหตุรำคาญแล้ว และได้มีหนังสือแจ้งให้กรมทางหลวงเข้าดำเนินการร่วมกันแล้ว	คำร้องที่ ๑/๒๕๖๔ ลว. ๒๗ ม.ค.๒๕๖๔
๒	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการเผาถ่าน	-	ได้มีหนังสือสั่งการให้แก้ไขเหตุรำคาญและให้ความรู้แก่ผู้ก่อเหตุให้ทำการเผาถ่านในพื้นที่ทำการเผาถ่านได้	คำร้องที่ ๒/๒๕๖๔ ลว.๒๗ ม.ค. ๒๕๖๔
๓	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากน้ำเสียท่วมขังบริเวณหน้าบ้านส่งกลิ่นเหม็นและเป็นหลุมเป็นบ่อ	-	ได้สั่งผู้ก่อเหตุรำคาญแก้ไขแล้วโดยให้ขุดบ่อพักน้ำเสียภายในบริเวณบ้านและวางท่อเข้ากับรางระบายน้ำสาธารณะ	คำร้องที่ ๓ /๒๕๖๔ ลว.๘ ก.พ. ๒๕๖๔
๔	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากกรณีมีการเผาเศษยางหรือขวดกลองที่บรรจุสารเคมี และขยะมีสารเคมี อื่นอีกหลายอย่าง	-	ได้มีคำสั่งห้ามมิให้เผาขยะไม่ว่าจะเป็นขยะทั่วไปหรือขยะที่มีสารเคมีแล้วเพื่อให้เป็นไปตามประกาศจังหวัดปราจีนบุรี เรื่อง การเฝ้าระวังและป้องกันฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน ๒.๕ ไมคอน(PM๒.๕)	คำร้องที่ ๔ /๒๕๖๔ ลว.๑๐ ก.พ. ๒๕๖๔
๕	ขอให้ตรวจสอบการลักลอบเผาขยะอิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่หมู่ที่ ๘ ต.เมืองเก่า อ.กบินทร์บุรี	การเข้าตรวจสอบต้องติดต่อหน่วยงานอื่นที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงเป็นเหตุให้การดำเนินการล่าช้า	ได้มีคำสั่งห้ามมิให้เผาขยะไม่ว่าจะเป็นขยะทั่วไปหรือขยะอิเล็กทรอนิกส์แล้วเพื่อให้เป็นไปตามประกาศจังหวัดปราจีนบุรี เรื่อง การเฝ้าระวังและป้องกันฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน ๒.๕ ไมคอน(PM๒.๕)	คำร้องที่ ๕ /๒๕๖๔ ลว.๑๙ ก.พ. ๒๕๖๔

๖	มีการนำขยะรีไซเคิลหรือขยะอิเล็กทรอนิกส์มากองหน้าเรือนบุญมาทำให้ได้รับความเดือดร้อน	-	ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้มีคำสั่งให้หยุดดำเนินการก่อนและให้ดำเนินการขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและขออนุญาตค้าของเก่าให้ถูกต้องก่อนแล้ว	คำร้องที่ ๖ /๒๕๖๔ ลว.๒๓ ก.พ. ๒๕๖๔
๗	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากจากรถซซของบุคคลภายนอกมาทิ้งในพื้นที่ส่วนบุคคลติดทางสาธารณะสกปรกและส่งกลิ่นเหม็น	บริเวณที่ทิ้งขยะเป็นที่ดินส่วนบุคคลทำให้ยากที่จะเข้าแก้ไข และเจ้าของที่ดินก็ไม่อยู่ในพื้นที่	ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ดำเนินการแก้ไขโดยนำป้ายไปติดตั้งที่ถนนสาธารณะที่ติดกับที่ดินดังกล่าวแล้ว	คำร้องที่ ๗ /๒๕๖๔ ลว.๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔
๘	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากกรณีอุ้งพันสีรถยนต์ได้รับความเดือดร้อนจากกลิ่นเหม็นและเสียงดังรบกวนจากการพันสี	-	ได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและสั่งให้ผู้ประกอบการหยุดดำเนินการไว้ก่อนและให้ผู้ประกอบการแก้ไขกลิ่นที่เกิดจากการพันสีและเสียงที่เกิดก่อเหตุรำคาญแล้ว	คำร้องที่ ๘ /๒๕๖๔ ลว.๗ เมษายน.๒๕๖๔
๙	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการเผาขยะพลาสติกเป็นเหตุให้หายใจติดคัด แน่นหน้าอก จากควันที่เผาพลาสติก	-	ได้มีคำสั่งห้ามมิให้เผาขยะไม่ว่าจะเป็นขยะพลาสติกแล้วเพื่อให้เป็นไปตามประกาศจังหวัดปราจีนบุรี เรื่องการเผาระวังและป้องกันฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน ๒.๕ ไมครอน(PM๒.๕)	คำร้องที่ ๙ /๒๕๖๔ ลว.๒๒ เม.ย. ๒๕๖๔
๑๐	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการเผาขยะเป็นเหตุให้หายใจติดคัด แน่นหน้าอก จากควันที่เผาขยะ	ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์หาผู้ทำการเผาไม่ได้ และพื้นที่ที่เผาเป็นของเอกชน แต่ไม่ปรากฏเจ้าพื้นที่	ได้มีคำสั่งห้ามมิให้เผาขยะไม่ว่าจะเป็นขยะทั่วไปหรือขยะพลาสติกแล้ว โดยมีติดป้ายห้ามเผาในพื้นที่ดังกล่าว	คำร้องที่ ๑๐/๒๕๖๔ ลว. ๓ พ.ค. ๒๕๖๔

๑๑	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญ เนื่องจากได้รับความ เดือดร้อนจากมีผู้เลี้ยงหมูใน บ้าน เป็นเหตุให้เกิดกลิ่น เหม็นมาถึงบ้านผู้ร้อง	-	ได้มีคำสั่งให้เจ้าของผู้ เลี้ยงหมูดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุงเหตุ รำคาญแล้ว	คำร้องที่ ๑๑ /๒๕๖๔ ลว. ๑๗ พ.ค. ๒๕๖๔
๑๒	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญ เนื่องจากได้รับความ เดือดร้อนจากบ่อเกรอะของ ห้องแถวส่งกลิ่นเหม็น	-	ได้มีคำสั่งให้เจ้าของห้อง แถวดำเนินการปรับปรุง แก้ไขระบบการจัดการ น้ำเสียแล้ว	คำร้องที่ ๑๒ /๒๕๖๔ ลว. ๒๑ ก.ย. ๒๕๖๔
๑๓	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญ เนื่องจากได้รับความ เดือดร้อนจากน้ำขี้หมูท่วม พื้นที่การเกษตร	เนื่องจากเป็นความ เสียหายที่มีพื้นที่ บริเวณกว้างเป็นความ เสียหายของพื้นที่ส่วน ในหลายหมู่บ้าน จึง ต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบและต้อง ติดต่อหลายหน่วยงาน	ได้เข้าตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและสั่งให้ ผู้ประกอบการเฉพาะใน ส่วนที่อยู่ในความ รับผิดชอบของ อบต เมืองเก่าแล้ว	คำร้องที่ ๑๓ /๒๕๖๔ ลว. ๖ ก.ย. ๒๕๖๔
๑๔	ขอให้แก้ไขเหตุรำคาญ เนื่องจากได้รับความ เดือดร้อนจากกลิ่นเหม็น เสียดัง แสบตาจากสีฟ่น รถยนต์ เนื่องจากการเปิดอยู่ ซ่อมรถยนต์	-	ได้เข้าตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และได้มี คำสั่งให้หยุดดำเนินการ ก่อนและให้ดำเนินการ ขออนุญาตกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ และ ให้ดำเนินการแก้ไขใน ส่วนที่ก่อให้เกิดความ เดือดร้อนต่อผู้ร้อง ฯ	คำร้องที่ ๑๔ /๒๕๖๔ ลว. ๓ ต.ค. ๒๕๖๔

๒.๒ เรื่องร้องเรียน

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองเก่าได้มีการเสริมสร้าง ทัศนคติ และค่านิยมความ ซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรม ภายในและภายนอกองค์กรให้แก่ กลุ่มผู้บริหารและบุคลากร ท้องถิ่น	องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเก่าควรจัดโครงการ พัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามระเบียบอย่าง ต่อเนื่องโดยเฉพาะการ ป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ในองค์กรเพื่อความโปร่งใสใน การปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๒.๓ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียน	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากองค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองเก่าได้กำหนด มาตรการการส่งเสริมการป้องกัน การทุจริตในการปฏิบัติงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้าน การจัดซื้อจัดจ้าง	องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเก่าควรจัดโครงการ พัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไป ตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานให้มากขึ้น

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน  
(นายประสิทธิ์ อินธิแสง)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์