



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลบ้านหมอ (สำนักปลัด) โทร. ๑๐๒

ที่ สน.๖๑๑๑๑/- วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีตำบลบ้านหมอ

๑. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านหมอ ที่ ๙๒/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายหน้าที่การปฏิบัติงานของสำนักปลัด โดยมอบหมายให้นางอัจฉรา พนมสวย ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักปลัด จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. เรื่องทั่วไป

- ไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- มีเรื่องร้องเรียนของประชาชน จำนวน ๓ เรื่อง

๒. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

- ไม่มี


รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้


๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านหมอต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน นายกเทศมนตรี

-  (นางอัจฉรา พนมสวย)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน


(นางสาวกรวิกา ชันทองดี)
หน. อำนวยการ

อนุมัติ



(นายอนันต์ เฉลิมพล)

รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านหมอ ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านหมอ

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เทศบาลตำบลบ้านหมอ

เทศบาลตำบลบ้านหมอ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ มีดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านหมอ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลบ้านหมอ

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน พบว่ามีการดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- | | |
|--|----------------|
| - เรื่องที่ดินทำกิน | จำนวน ๑ เรื่อง |
| - เรื่องบุกรุกที่สาธารณะ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| - เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/ความเดือดร้อนอื่น ๆ | จำนวน ๑ เรื่อง |

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดสระบุรี และกรมบัญชีกลางหรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามี การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านหมอ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ ซึ่ง ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลัง
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านหม้อให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

บัญชีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องรื้อถอนห้องทุกซ์ ประจำปีงบประมาณ 2560
(1 ตุลาคม 2559 - 30 กันยายน 2560)

ลำดับที่	เลขรับหนังสือ	ชื่อ - สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกซ์	เรื่องที่ร้องเรียน/ร้อง ทุกซ์	ผลการดำเนินการ	วันที่แจ้งรายงาน ผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบ	ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
1	เลขที่รับหนังสือ 443 ลงวันที่ 13 มีนาคม 2560 เวลา 10.30 น.	นายสมชาติ คำผิง หมู่ที่ 3 ต.บ้านหม้อ อ.บ้านหม้อ จ.สระบุรี	ขอความอนุเคราะห์ ที่ดินทำกิน	ได้ดำเนินการแจ้ง นาย สมชาติ คำผิง ว่าปัญหา ดังกล่าวเกินศักยภาพ ของเทศบาล เนื่องจาก ในพื้นที่ ไม่มีพื้นที่ดินว่าง เปล่าที่จะจัดสรรให้	วันที่ 17 มีนาคม 2560	ในพื้นที่เทศบาลฯ ไม่ มีที่ดินว่างเปล่า	
2.	เลขที่รับหนังสือ 587 ลงวันที่ 3 เมษายน 2560 เวลา 10.00 น.	นายชัย อวารสุกสุทธิ หมู่ที่ 5 ต.บ้านหม้อ อ.บ้านหม้อ จ.สระบุรี	ขอให้หรือถอน สิ่งปลูกสร้างที่ปิดทาง สาธารณะ	ผู้ที่บุกรุกได้ดำเนินการ รื้อถอนสิ่งปลูกสร้างออก จากทางสาธารณะ	วันที่ 3 เมษายน 2560	เนื่องจากมีบ้านเรือน ประชาชนหลายหลัง ที่บุกรุก จึงต้องมีการประชุม เจรจากดกลาง	
3.	เลขที่รับหนังสือ 986 ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2560	นางปิ่น บ้านหมู่ 145 หมู่ที่ 3 ต.บ้านหม้อ อ.บ้านหม้อ จ.สระบุรี	ที่ดินข้างเคียงปิดทาง ระบายน้ำทำให้น้ำ ท่วมขังในบ้าน	ได้ดำเนินการติดตั้ง เครื่องสูบน้ำร่วมกับ เจ้าของบ้าน	วันที่ 23 มิถุนายน 2560	บ้านที่ร้องเรียนต่ำ กว่าถนน เมื่อฝนตก จึงเป็นพื้นที่รับน้ำ	