

**สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวู อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**

.....

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวู เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียนในระดับตำบลในการนำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๑.๒ เรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะเป็นคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวู แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลดำหวู ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการเองต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

ผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใดซึ่งไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ

| | | | |
|---|-------|---|--------|
| ๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๑๙ เรื่อง ดังนี้ | | | |
| - เรื่องซ่อมไฟฟ้า | จำนวน | ๘ | เรื่อง |
| - เรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | จำนวน | ๖ | เรื่อง |
| - เรื่องซ่อมแซมคันทำที่ชำรุด | จำนวน | ๑ | เรื่อง |
| - เรื่องซ่อมแซมน้ำซึมบริเวณคันทำ | จำนวน | ๔ | เรื่อง |

๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศสอบราคา ประมวลราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัด กรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประมวลราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดไว้

๓. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการการต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

ที่ พบ ๗๖๓๐๑/

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

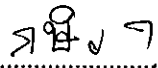
เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ ได้แต่งตั้งดิฉัน นางสาวกษิรา ศรีสกุลไทย เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวจุดร้องทุกข์ ร้องเรียน ฯลฯ ตามคำสั่ง อบต. ๓๐๘ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ บัดนี้ได้สิ้นปีงบประมาณ ๒๕๖๐ แล้ว ดิฉัน นางสาวกษิรา ศรีสกุลไทย จึงขอสรุปการดำเนินเรื่องร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

๑. เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป ๑๙ ราย
๒. เรื่อง ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ - ราย (ไม่มี)
๓. เรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง - ราย (ไม่มี)

ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการรับเรื่องราวจุดร้องทุกข์นั้น ไม่มีแต่ประการใด ส่วนแนวทางในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานดีอยู่แล้ว เนื่องจากหน่วยงานมีทั้ง คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน และแผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ไว้อำนวยความสะดวกให้ประชาชน ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

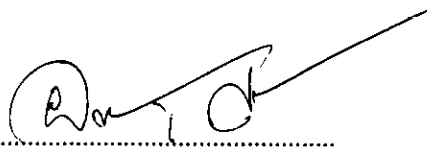
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวกษิรา ศรีสกุลไทย)

เจ้าพนักงานธุรการ

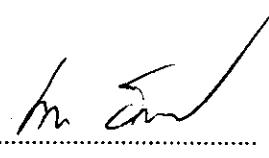
ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวอภิสรภรณ์ เสนาญธนพัฒน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

ทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายนิพล วิเศษจรณา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ