



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ / สำนักปลัดเทศบาลตำบลพยุห์

ที่ ศก ๕๒๘๐๑/๑๙๕

วันที่ ๑๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพยุห์

ตามที่ เทศบาลตำบลพยุห์ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลพยุห์ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ผ่านมานั้น จึงได้สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินการ ดังนี้

๑. เรื่องทั่วไป

-ไม่มีเรื่องร้องเรียนข้าราชการ

-มีเรื่องร้องเรียนของประชาชน จำนวน ๑๖๓ เรื่อง

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต

-ไม่มีเรื่องร้องเรียนของประชาชน

(รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ แนบท้ายบันทึกนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายชาญณรงค์ บุญนิจ)

นิติกรชำนาญการ

ความเห็น.....

(นางรติรส วงษ์สามารถ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

(นางอรุณรัตน์ วิมลสุข)

ปลัดเทศบาลตำบลพยุห์

ข้อสั่งการ ☒ เห็นชอบ.....

☐ ไม่เห็นชอบ.....

(นายธนาวัฒน์ อภัยศิลา)

นายกเทศมนตรีตำบลพยุห์

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



โดย
สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลพยุห์
ตำบลพยุห์ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

การเปิดให้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเฉพาะปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิด องค์กร ชุมชน และสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

เทศบาลตำบลพยุห์

พฤษภาคม ๒๕๖๖

สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพยุห์
อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลพยุห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงานเทศบาลตำบลพยุห์ เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไข ปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหारेื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลในการนำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจ หลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่ำนั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพยุห์ ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอัน สมควร

๑.๒ เรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลพยุห์แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลบ้านดำเนินการแก้ไขปัญหามาตาม อำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการเองต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพยุห์เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด ซึ่งไม่มีข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลพยุห์

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑๖๓ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องเกี่ยวกับน้ำอุปโภค - บริโภค	จำนวน	-	เรื่อง
- เรื่องซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ/ตัดต้นไม้-กิ่งไม้	จำนวน	๑๔๔	เรื่อง
- ถนนพัง/เป็นหลุม/ชำรุด	จำนวน	๑๕	เรื่อง
- สาธารณสุข	จำนวน	๓	เรื่อง
- งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน	-	เรื่อง
- งานอื่นๆ	จำนวน	๑	เรื่อง

๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศสอบราคา ประกวตราค่า ทางเว็บไซต์ของจังหวัด กรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวตราค่า ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลพยุห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่ากรณีร้องเรียน กล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลพยุห์แต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม หากสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลพยุห์ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลพยุห์ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องมีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องมีกระบวนการขั้นตอนในการตรวจสอบอย่างละเอียดและใช้เวลาพอสมควร จึงไม่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนด

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่ กำหนดได้

/ข้อเสนอ...

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ