



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ที่ นม ๘๘๒๐๑/- วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

๑. เรื่องเดิม ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ที่ ๖๓๑/๒๕๕๙ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) อีกทั้งได้รับบันทึกรายงานการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๑ แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของ องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหาร

ส่วนตำบลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลจับผิด ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประมวลราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประมวลราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจันทบุรี เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๔๕ เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ถนนที่ชำรุดจากเหตุต่าง ๆ ได้ทำการแก้ไขให้เรียบร้อยแล้ว

๓. เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประมวลราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดนครราชสีมาและกรมบัญชีกลางหรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบ ราคา ประมวลราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่ามีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันทบุรี แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันทบุรี จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมจึงยากเกินกว่าที่กำหนดได้

๓. ไม่มีสถานที่สำหรับให้ผู้ร้องที่เดินทางมาด้วยตนเองได้นำปรึกษาหรือเล่าความจริงเป็นส่วนตัวให้ผู้ร้องจึงไม่ได้พูดความจริงทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

- ๑.จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
- ๒.กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- ๓.จัดห้องสำหรับร้องทุกข์ และห้องสำหรับไกล่เกลี่ย ไว้โดยเฉพาะ กรณีมีข้อพิพาท และจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
- ๔.จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
- ๕.สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการ
- ๖.ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

๓.ข้อเสนอและพิจารณา

เห็นควรรวบรวมเรื่องไว้เป็นข้อมูลและดำเนินการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หรือจดหมายข่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลจันอัดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(สิบตำรวจเอกมิตรชาย ศรีลาชัย)

นิติกรชำนาญการ/เลขานุการ

-ความเห็นหัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

-เห็นควรรวบรวมเป็นข้อมูล และเผยแพร่ -

- ความเห็นปลัด

พันจ่าเอก



ลงชื่อ



(ชลธิศ จินหล้า)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นายวาทีต รอดวินิจ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

- ความเห็นของนายก

ลงชื่อ



(นายเสริม แสนทวีสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

สถิติการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลจันอัด

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริตดังนี้.

สำนักปลัด – มีผู้ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือด้านกฎหมาย จำนวน ๖ ราย

- ให้การช่วยเหลือโดยส่งเรื่องไปยัง สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

จำนวน ๖ ราย

กองช่าง – มีผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๔๕ ราย

- ให้การช่วยเหลือ จำนวน ๔๕ ราย

กองคลัง – มีผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๐ ราย

กองการศึกษา – มีผู้ร้องทุกข์ จำนวน ๐ ราย

รับเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๐ ราย

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต จำนวน ๐ ราย