

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



จัดทำโดย
งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการร้องเรียนทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจจะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทิศทางการป้องกันและปราบปรามทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกและคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้องค์กร ชุมชน และสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่ทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่ทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้อันจะส่งผลทำให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

เทศบาลตำบลบางแพ

พ.ศ. ๒๕๖๐

สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจที่สำคัญของเทศบาลตำบลบางแพ อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ ปลุกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบลบางแพ เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดความทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในเทศบาลตำบลบางแพ ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑.๑. เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๑.๑.๒. ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางแพ ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายระบุให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรการทำการนอกเหนืออำนาจหรือหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒. ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่ใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลบางแพ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลบางแพดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑. การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒. การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓. ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์และของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔. ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางแพ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลบางแพ
๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

จำนวน	๑๓	เรื่อง	ดังนี้
- เรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข ๒๕๓๕	จำนวน	๘	เรื่อง
- เรื่องที่ดินและการบุกรุกที่ดินสาธารณะ	จำนวน	๑๑	เรื่อง
๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดราชบุรี และกรมบัญชีกลางหรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียน เจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบางแพ แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาล ตำบลบางแพ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบางแพ จึงขอเสนอปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และต้องลงพื้นที่ตรวจสอบจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ / แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้ชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดต่อสอบถามในภายหลังการดำเนินการ
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบางแพให้ปฏิบัติตามในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

.....