



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำอาฮวน
อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศดังนั้นทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรมจริยธรรมและวินัยเพื่อให้เกิดองค์การชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบโดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำหลักคุณธรรมจริยธรรมและวินัยไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิตเมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริตก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอายไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

เทศบาลตำบลคำอาฮวน

พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลคำอาฮวน อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริตเช่นการทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบลคำอาฮวนเกิดความไม่ไว้วางใจกันไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวมแต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้นซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในเทศบาลตำบลคำอาฮวนได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้นเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคำอาฮวน ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมายกระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลการสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลคำอาฮวนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือหรือรายงานลักษณะอักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลคำอาฮวนดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคาประกวดราคาทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคาประกวดราคาไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน ๑๓๓ เรื่องดังนี้	
- เรื่องถนนชำรุด	จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องไฟฟ้าชำรุด	จำนวน ๕๑ เรื่อง
- เรื่องเกี่ยวกับน้ำอุปโภค-บริโภค	จำนวน ๖๑ เรื่อง
- เรื่องขอความอนุเคราะห์ตัดต้นไม้	จำนวน ๔ เรื่อง
- เรื่องความเสียหายเกิดจากพายุต่างๆ	จำนวน ๕ เรื่อง
- เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/เดือดร้อนอื่นๆ	จำนวน ๙ เรื่อง
- เรื่องคัดค้านการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ โรงงาน	จำนวน ๒ เรื่อง

ผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำอาฮวน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน ดังนี้

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (ถนนชำรุด ไฟฟ้าชำรุด เรื่องอื่น ๆ) จำนวน ๑๓๓ เรื่อง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลคำอาฮวนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลคำอาฮวนแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคำอาฮวนได้รับร้องเรียนการทุจริตจะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลคำอาฮวนจึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไปดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริงต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริงแต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือและแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ /แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการการต้อนรับ

๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงงานบริการ

๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการรับบริการ

๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่ตำบลคำอาฮวน ให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงานการใช้ชีวิตประจำวันให้อยู่ในระเบียบกฎหมายเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนดไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

สรุปผลการดำเนินงาน

ลำดับ ที่	หนังสือรับ เลขที่/ลงวันที่	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	๒๖๑๕ ถว. ๒๘ ธ.ค. ๖๕	นางนคร ทูโยทัย	มีน้ำซึมเข้าบ้านและบริเวณ วัดป่าสามัคคี	ตรวจสอบและรายงานผลแก้ไขปัญหา เสร็จสิ้นตามหนังสือที่ มท ๗๑๐๐๑/๓๕ ถว. ๑๒ ม.ค. ๒๕๖๖	
๒	๕๙๕ ถว. ๑๔ มี.ค. ๖๖	นางสาวกาญจนา รุ่งโรจน์	ขอความอนุเคราะห์แก้ไข ปัญหาน้ำประปา	ตรวจสอบและรายงานผลแก้ไขปัญหา เสร็จสิ้นตามหนังสือที่ มท ๗๑๐๐๑/๓๑๖ ถว. ๑๐ เม.ย ๒๕๖๖	
๓	๑๔๑๒ ถว. ๑ ก.ค. ๖๖	นางอภสร เหลาผา	ได้รับความเดือดร้อนที่ดิน และสระน้ำข้างเคียงติดกับ ตัวบ้านของตนเอง	ตรวจสอบและรายงานผลแก้ไขปัญหา เสร็จสิ้นตามหนังสือที่ มท ๗๑๐๐๑/๕๑๗ ถว. ๑๔ ก.ค. ๒๕๖๖	
๔	๑๔๖๑ ถว. ๔ ก.ค. ๖๖	นางสายสุนีย์ ศรีสดขุ่ม	ขอทางระบายน้ำ เนื่องจาก น้ำท่วมขัง	ตรวจสอบและรายงานผลแก้ไขปัญหา เสร็จสิ้นตามหนังสือที่ มท ๗๑๐๐๑/๕๑๖ ถว. ๔ ก.ค. ๒๕๖๖	