



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลแระ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร
ที่ สน.๘๐๗๐๑/..... วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแระ

เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลแระจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลแระ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลแระเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังเทศบาลตำบลแระ มีจำนวน ๗ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	ร้องเรียนด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๖	ร้องเรียนทางเว็บไซต์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๗	ร้องเรียนทางเว็บไซต์	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๗	๗

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเหตุรำคาญต่างๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลแระ

/ปัญหา...

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

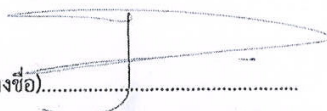
๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์และทางเว็บไซต์ของเทศบาลกันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายฤทัย จันทะรังษี)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ข้อคิดเห็น

.....


(ลงชื่อ).....

(นายปราโมทย์ แกมนิรัตน์)
หัวหน้าสำนักปลัด

/ข้อคิดเห็น...

ข้อคิดเห็น

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางพัชรินทร์ บุตรแสน)

ปลัดเทศบาล

ข้อคิดเห็น

รวม

.....

.....

.....

(นางครสวรรณ สุพัฒนานนท์)

นายกเทศมนตรีตำบลแร่

รายงานผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



โดย
เทศบาลตำบลแระ
อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำความทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำความทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

สำนักปลัดเทศบาลตำบลแร่

ตุลาคม ๒๕๖๐

สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดสุรินทร์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลแร่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงานเทศบาลตำบลแร่ เกิดความไม่ไว้วางใจใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาหาเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑.เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลในการนำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแร่ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๑.๒ เรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลแร่ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลแร่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการเองต่อไปได้

๒.เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแร่เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใดซึ่งไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลแร่

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จำนวน ๙ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องเกี่ยวกับน้ำอุปโภค - บริโภคจำนวน - เรื่อง
- เรื่องกระแสไฟฟ้าตกจำนวน - เรื่อง
- เรื่องไม่ได้รับความสะดวกจำนวน - เรื่อง
- เรื่องขอรับการช่วยเหลือด้านการเกษตร ๙ เรื่อง

๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัด กรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลแร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลแร่แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลแร่ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลแร่ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหา

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

แบบสรุปผลการดำเนินงาน / ร้อยทั้งขึ่ง บึงบประมมาณ ๒๕๖๐
ของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ลำดับที่	หนังสือรับวันที่	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน	ประเด็นการร้อง เรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	คำตอบคำถาม	ผู้ให้ข้อมูล	หมายเหตุ
๑.	๗ ธ.ค.๒๕๕๙	นายคำเชื่อง ร่มเกษ นายกเทศมนตรีตำบล ปลาไหล	-นายกเทศบาลตำบลปลาไหลขอให้ดำเนินการให้ความ ช่วยเหลือราษฎรได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากการ ปล่อยน้ำเสียลงคลองสาธารณะและการส่งกลิ่นเหม็นของ ร้านรับซื้อยางพารา ร้านบ้านเจริญสุข จึงขอให้ ทต.แร่ พิจารณาในความช่วยเหลือต่อไป	-ตรวจสอบเบื้องต้นแล้วโดย นางนิพัทธ ไซยเชษฐ์ ได้ ประสานงานกับ ทต.ปลา ไหลและอุตสาหกรรมจังหวัด สกลนครเพื่อแก้ไขปัญหา	-นางศรสวรรค์ สุพัฒนานนท์ นายกเทศมนตรีตำบลแร่ มอบให้ นางนิพัทธ ไซยเชษฐ์ รายงาน ผลภายใน ๑๕ วัน	-นางนิพัทธ ไซยเชษฐ์ นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ	แล้วเสร็จ
๒.	๑๖ ม.ค.๒๕๖๐	นางนวนยง ขาติขำนิ บ้านเลขที่ ๗๘/๑ หมู่ที่ ๑ บ้านแร่ ต.แร่ อ.พังโคน	-ได้รับแจ้งความเดือดร้อนเนื่องจากมีน้ำเน่าเสีย บริเวณ คลองหน้าบ้าน จึงแจ้งให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบเพื่อ ช่วยเหลือต่อไป	- ตรวจสอบเบื้องต้นโดย พ.อ.ชาตรีสุระมรรคา จ.พ.ง. ป้องกันฯ และได้กำหนดสื่อ ถึงหัวหน้าฝ่ายส่งน้ำและ บำรุงรักษาที่ ๒	-นางศรสวรรค์ สุพัฒนานนท์ นายกเทศมนตรีตำบลแร่ มอบให้ พ.อ. ชาตรีสุระมรรคา จ.พ.ง. ป้องกันฯ และฝ่ายการโยธา รายงานผลภายใน ๑๕ วัน	-พ.อ.ชาตรีสุระมรรคา จ.พ.ง. ป้องกันฯ -นางปทุมมาสา ใจمند หัวหน้าฝ่ายการโยธา	แล้วเสร็จ
๓.	๑๖ พ.ค.๒๕๖๐	นางสรวรรค์ แก้วมุงคุณ บ้านเลขที่ ๙๓ หมู่ที่ ๑๒ บ้านสมสะอาด ต.แร่ อ.พังโคน	-นายอำเภอพังโคน ขอให้ดำเนินการประสานงานกับ สำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร สาขาพังโคนช่วยเหลือใน การตรวจสอบแนวเขตทางสาธารณะประโยชน์ ประมาณ การค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบขอให้จริงพื้นที่ดังกล่าว	-ตรวจสอบเบื้องต้นแล้วโดย นางปทุมมาสา ใจمند และ ได้กำหนดสื่อถึง สนง.ที่ดิน สาขาพังโคนขอให้เร่งรัดพื้นที่ ดังกล่าวแล้ว	-นางศรสวรรค์ สุพัฒนานนท์ นายกเทศมนตรีตำบลแร่ มอบให้ นางปทุมมาสา ใจمند หัวหน้า ฝ่ายการโยธา รายงานผลภายใน ๑๕ วัน	- นางปทุมมาสา ใจمند หัวหน้าฝ่ายการโยธา	แล้วเสร็จ
๔.	๓๐ พ.ย.๒๕๖๐	นางประไพ ศรีโนนม่วง บ้านเลขที่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๒ บ้านสมสะอาด	-นายอำเภอพังโคนแจ้งขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี ราษฎรได้รับความเดือดร้อนทางมลพิษจากบ้านข้างเคียง เลี้ยงกบ เกิดปัญหาส่งกลิ่นเหม็นรบกวนและเป็น แหล่งกำเนิดลูกน้ำยุงลาย จึงแจ้งเจ้าหน้าที่ออก ตรวจสอบเพื่อช่วยเหลือต่อไป	-ตรวจสอบเบื้องต้นแล้วโดย นางนิพัทธ ไซยเชษฐ์ ปรากฏว่าเจ้าขอได้เลิก กิจการไปแล้ว	-นางศรสวรรค์ สุพัฒนานนท์ นายกเทศมนตรีตำบลแร่ มอบให้ นางนิพัทธ ไซยเชษฐ์ รายงาน ผลภายใน ๑๕ วัน	-นางนิพัทธ ไซยเชษฐ์ นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ	แล้วเสร็จ