

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

โดย สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน
ตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้กรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนิน ชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่ สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลผาตะคร้ำเอน

๑ กันยายน ๒๕๖๐

สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

.....

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลตะคร้ำเอน เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่ง สาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจัง ต่อไป

เรื่องการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑.เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลในการน าแนวทางการ ดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจ หลีกเลี้ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อ หน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำกร นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือ ขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการ นั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๑.๒ เรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจ หลีกเลี้ยงได้ไม่ว่าจะมีคูกรณีหรือไม่มีคูกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วน ตำบลตะคร้ำเอนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน ดำเนินการแก้ไขปัญหาค ตาม อำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการเองต่อไปได้

๒.เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบล ตะคร้อ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใดซึ่งไม่มีข้อมูล เกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่ โดยมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ
๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๕ ราย ดังนี้
 - เรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓ ราย
 - เรื่องถนนสาธารณะ จำนวน ๒ ราย
๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศ สอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัด กรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวด ราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วน ราชการใน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ พบว่ากรณีร้องเรียน กล่าวหา พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อแต่ อย่่างใด อย่่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการ วิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผล ผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้อ จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้ เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว
๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกิน เวลาที่ กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อ ประมวลผลปัญหา และนำมาปรับปรุงบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ