



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2563



จัดทำโดย


**งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อพญา
อำเภอสามโก้ จังหวัดบุรีรัมย์**



คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.



ผลการดำเนินงาน

1. หลักการและเหตุผล

การตอบสนองข้อร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น จึงได้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนประจำปี 2563 ขึ้น เพื่อให้ได้รับทราบถึงข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตาม เพื่อการจัดทำบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

2. คำนิยาม

2.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

2.2 เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

3. การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

3.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป

การร้องเรียนของประชาชนในเรื่องทั่วไปในปี 2563 จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

3.1.1 ร้องด้วยตนเอง : ปราบกฏข้อร้องเรียน จำนวน 1 เรื่อง

1) ผู้ร้อง : นายสำราญ ไพรเพียร ผู้ใหญ่บ้าน ม.7

2) เรื่อง : การสร้างสิ่งกีดขวางคลองน้ำสาธารณะประโยชน์

3) วันที่เกิดเหตุ : 21 กุมภาพันธ์ 2563

4) บริเวณที่เกิดเหตุ : บ้านหนองเสม็ดน้อย ม.3 และบ้านโคกกระทาด ม.5

5) ผลการแก้ไขปัญหา : ประสานผู้นำหมู่บ้าน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มาทำความเข้าใจร่วมกัน ทั้งนี้ มีข้อตกลงที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการทุบทำลายสิ่งก่อสร้างที่ขวางทางน้ำทิ้ง และปรับสภาพพื้นที่ให้เหมือนเดิม

- 3.1.2 ทางไปรษณีย์ : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.1.3 แสดงความคิดเห็น : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.1.4 ทางโทรศัพท์ : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.1.5 ทางโทรสาร : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.1.6 เว็บไซต์ของหน่วยงาน : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.1.7 เพจ FACEBOOK : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน

3.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

การร้องเรียนของประชาชนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปี 2563 จำแนกตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

- 3.2.1 ร้องด้วยตนเอง : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.2.2 ทางไปรษณีย์ : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.2.3 แสดงความคิดเห็น : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.2.4 ทางโทรศัพท์ : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.2.5 ทางโทรสาร : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.2.6 เว็บไซต์ของหน่วยงาน : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน
- 3.2.7 เพจ FACEBOOK : ไม่ปรากฏข้อร้องเรียน

3.3 เรื่องร้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา มีส่วนราชการภายใน จำนวน 5 ส่วน ซึ่งภารกิจงานของทุกส่วนราชการ มีลักษณะงานที่ครอบคลุม และส่งผลต่อความเป็นอยู่ และดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจากการตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลเรื่องการร้องเรียน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 4.1 สำนักปลัด อบต. มีภารกิจงาน จำนวน 6 ภารกิจงาน
 - 4.1.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
 - 4.1.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
- 4.2 กองคลัง มีภารกิจงาน จำนวน 4 ภารกิจงาน
 - 4.2.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
 - 4.2.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
- 4.3 กองช่าง มีภารกิจงาน จำนวน 4 ภารกิจงาน
 - 4.3.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
 - 4.3.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
- 4.4 กองสวัสดิการ มีภารกิจงาน จำนวน 3 ภารกิจงาน
 - 4.4.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด
 - 4.4.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

4.5 กองการศึกษา มีภารกิจงาน จำนวน 3 ภารกิจงาน

4.5.1 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

4.5.2 เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม หากองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจหน้าที่ ก็จะรีบดำเนินการตรวจสอบว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่คนใดหรือส่วนงานใด โดยจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ หาข้อยุติให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ทั้งนี้ หากการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกและหรือส่วนราชการภายนอก ก็จะทำการประสานการปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อยุติร่วมกัน

4. ปัญหา/อุปสรรค

4.1 ประชาชนขาดความตื่นตัว และไม่ให้ความสำคัญในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานท้องถิ่น เพราะมองว่าเป็นเรื่องไกลตัวและไม่อยากสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นกับท้องถิ่นของตน

4.2 ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ ในภารกิจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานท้องถิ่น

4.3 ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้เกี่ยวกับการจัดทำโครงการ/กิจกรรมของหน่วยงานท้องถิ่น

4.4 หน่วยงานท้องถิ่นไม่มีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการร้องเรียนโดยตรง

5. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

5.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และการจัดซื้อจัดจ้างให้ประชาชนได้รับรู้

5.2 ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานท้องถิ่น ให้กับผู้นำหมู่บ้านและผู้ที่เกี่ยวข้อง

5.3 ควรจัดทำรายงานกิจกรรมประจำปีเผยแพร่ในทุกช่องทาง เพื่อสร้างการรับรู้ที่ถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานท้องถิ่น ตลอดจนเป็นการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ในการตรวจสอบ

5.4 ควรมีการบรรจุแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับเรื่องการร้องเรียน เช่น ตำแหน่งนิติกร หรือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เป็นต้น

5.5 จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

5.6 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการร้องเรียน เพื่อหาทางออกหรือแก้ปัญหาร่วมกันเชิงสมานฉันท์

6. กรณีศึกษาจากหน่วยงานท้องถิ่นข้างเคียง

6.1 บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง

6.2 ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

6.3 ข้อร้องเรียนบางประเด็นเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่มีหลักฐานมากล่าวอ้าง และบางประเด็นอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

