



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โทร.๐ ๔๔๙๗ ๑๒๒๒ ต่อ ๓

ที่ นม ๕๘๒๐๑/

วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผล วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวฟาน

๑.ความเป็นมา

ด้วยเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนภายในเทศบาลตำบลหนองหัวฟานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองหัวฟานเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพตมิชอบ ตามนโยบายของรัฐบาล

๒.ปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในเทศบาลตำบลหนองหัวฟานประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ที่ ๕๘๒ /๒๕๕๖ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๖ เพื่อให้มีหน่วยรับเรื่องกลาง และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกระบวนการในการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ที่ ๕๑๐/๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เพื่อให้กาปฏิบัติงานภายใน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีผู้รับผิดชอบชัดเจนในการประสานงาน ติดตามงาน รวบรวมข้อมูล และชี้แจงข้อมูล การดำเนินการให้แก่ผู้ติดต่อหรือต้องการทราบข้อมูลได้โดยทันที ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้

๓) ประกาศเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน เรื่อง แจ้งช่องทางแจ้งการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อเทศบาลตำบลหนองหัวฟาน ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๗ ได้ประกาศเผยแพร่ช่องทางที่ประชาชนได้ส่งเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนด เพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้วยความรวดเร็วและสะดวก และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

| เรื่อง | ลำดับ | ปัญหา/อุปสรรค | การแก้ไขปัญหา | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------|-------|---|--|--------------|
| ๑. ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี | ไม่มี |
| ๒. ร้องเรียนทั่วไป | ๑ | ข้อร้องเรียนความเดือดร้อนจากเหตุสาธารณภัย ๑ เรื่อง -น้ำมีปริมาณเกินระดับกักเก็บ ในลำห้วยไหลเข้าที่นา | ๑.ส่งเรื่องให้กองช่างดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ๒.สำรวจข้อมูลจัดทำแผนการระบายน้ำอย่างเป็นระบบเพื่อนำเข้า แผนพัฒนาในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินการ | กองช่าง |
| | ๒ | ข้อเรียนจากเหตุรำคาญ ๑ เรื่อง -การเลี้ยงสัตว์จำนวนมากทำให้มีกลิ่นและเสียงรบกวนการพักผ่อน | ๑.ส่งเรื่องให้กองสาธารณสุข ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ๒.ให้ดำเนินการล้างทำความสะอาดคอกสัตว์เป็นประจำทุกวัน ๓.ให้จัดทำบ่อพักสิ่งปฏิกูลสัตว์และปิดฝามิดชิด ๔.ให้ทำโรงเลี้ยงที่มีฝากันไม่ให้สัตว์เห็นสิ่งเล้าภายนอก ๕.ชี้แจงข้อมูลด้านการสาธารณสุขตามกฎหมายควบคุมเพื่อรับรู้ในสิทธิและหน้าที่ของตนเองต่อบุคคลอื่นและสังคม | กองสาธารณสุข |
| | ๓ | ข้อร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมอาคาร ๑ เรื่อง -การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้างคร่อมทางสาธารณะ | ๑.ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาข้อเท็จจริง และรายงานนายกเทศมนตรี ๒.ส่งเรื่องให้กองช่างตรวจสอบ แก้ไข ๓.ออกคำสั่งรื้อถอนสิ่งปลูกสร้างที่ไม่ได้รับการอนุญาตให้เจ้าของรื้อถอนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด | กองช่าง |

๔. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

จากข้อร้องเรียนพบว่าสาเหตุเกิดจาก

- (๑) ประชาชนขาดความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเองตามกฎหมาย
- (๒) ประชาชนดำเนินการไปโดยผลการไม่แจ้งหน่วยงานก่อนดำเนินการ
- (๓) ส่วนงานรับผิดชอบตรวจสอบไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีกำลังคนน้อย และมีงานหลายด้านที่ต้องรับผิดชอบทำให้กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องล่าช้า

๕. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินการและทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) ควรมีการออกพบปะประชาชนของแต่ละส่วนราชการเพื่อชี้แจงอำนาจหน้าที่ และกฎหมายที่ควบคุมเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตน ของส่วนรวม รักษาประโยชน์สาธารณะในภาคของประชาชน

(๒) ให้ส่วนงานที่ต้องมีการควบคุมการปฏิบัติตามกฎหมาย ได้กำหนดวิธีการการออกตรวจสอบ สอดส่อง พื้นที่เป็นห่วงระยะเวลา เพื่อป้องปราม ชี้แนะ และแก้ไขการกระทำที่ละเมิดต่อกฎหมายไม่ให้เกิดการกระทบทั้งที่ต้องแก้ไขด้วยวิธีการทางศาลยุติธรรม หรือศาลปกครอง

(๓) เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใส เห็นควรนำข้อมูลและรายงานนี้เผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของเทศบาล และช่องทางอื่นที่เห็นสมควร

จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณา



นายปรการ อุงพุทชา
นิติกรชำนาญการ

-ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

หัวหน้ากองพัฒนาระบบราชการเพื่อเมืองนครราชสีมา ๑๖/๐๖/๒๕๖๒



(นางสาวพิมพ์พร พิมพ์ปู้)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

-ความเห็นปลัดเทศบาล




(นายนิรุธ งอสอน)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาล

-ความเห็นนายกเทศมนตรี

- ดาเหิมเกร



(นายระยอง พิมพ์ปู้)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองหัวฟาน