

**รายงานสรุปการดำเนินงานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙**

**จัดทำโดย**

**งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล**

**เทศบาลตำบลไม้เรียง**

**อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙**

**หลักการและเหตุผล**

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบล ไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบลไม้เรียง เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๑. เรื่องทั่วไป**

 การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในเทศบาลตำบลไม้เรียงได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

**๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ**

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลไม้เรียง ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

**๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน**

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลไม้เรียงแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลไม้เรียงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

**๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและ

กรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

-๒-

**สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

๑.ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลไม้เรียงเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลไม้เรียง

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง คือ เรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข ๒๕๓๕

๓. เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน

**สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา**

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลไม้เรียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลไม้เรียง แต่อย่างใด

อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลไม้เรียง ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

**ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

ในปีงบประมาณที่ผ่านมาเทศบาลตำบลไม้เรียงได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข ๒๕๓๕ เป็นเรื่องเหตุรำคาญเสียงดังจากโรงงานผลิตอิฐบล็อก เทศบาลจึงได้ดำเนินการแก้ปัญหาโดยการร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านทานพอลงตรวจสอบข้อเท็จจริง และสรุปวิธีการแก้ปัญหาโดยแจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนดำเนินการกั้นอิฐบล็อกบริเวณเครื่องจักรให้สูงจากพื้น ๒ เมตร และบุผนังด้วยแผงไข่ให้แล้วเสร็จ ๓๐ วัน และให้ติดประตูหน้าบ้านแบบกระจกให้แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อป้องกันเสียงให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

 ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวไม่พบปัญหาและอุปสรรคแต่อย่างไร จึงขอเสนอแนะปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติครั้งต่อไปนี้ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องที่ส่งมายังเทศบาลพบว่า เป็นปัญหาการขัดแย้งส่วนตัวระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ที่ไม่สามารถตกลงกันเองได้ จึงขอให้เทศบาลเป็นตัวกลางในการตัดสินปัญหาดังกล่าว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

-๓-

**ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา**

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน

๒. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ

๓. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ

๔. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

๕. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลไม้เรียงให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

**บัญชีสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙**

**(๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำ****ดับที่** | **เลขรับหนังสือ** | **เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์** | **ผลการดำเนินการ** | **วันที่แจ้งรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ** | **ปัญหาอุปสรรค** | **หมายเหตุ** |
| ๑ | ๒๑๘๒ลว ๒๖ ต.ค. ๕๘ | เหตุรำคาญเสียงดังจากการทำอิฐ | -ได้ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านทานพอลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่าโรงงานอิฐบล็อกมีเสียงดังจริง-ได้แจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนกั้นอิฐบล็อกบริเวณเครื่องจักรให้สูงจากพื้น ๒ เมตร และบุผนังด้วยแผงไข่ ให้เสร็จภายใน ๓๐ วัน และให้ติดประตูหน้าบ้านแบบกระจกให้แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อป้องกันเสียงดังให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน  | ๒๙ ต.ค. ๕๘ | - |  |