



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สป. องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๖๐

ที่ บร ๘๕๖๐๑ / ๗๐๒

วันที่ ๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

๑. เรื่องเดิม

อ้างถึงคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ๔ / ๒๕๖๐ เรื่อง จัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ จึงรายงานผลการดำเนินงานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๒ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง เรื่องเกี่ยวกับการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์/ทางสาธารณประโยชน์ ๒ เรื่อง , ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (ไม่มี) และข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุมาลี ขวัญศิริไทย์)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(ลงชื่อ)

(นางสาววิไลดา คະสุนรัมย์)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นางสาวผ่องศรี คະรานรัมย์)

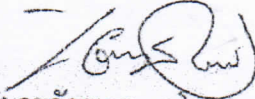
หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

.....

.....

(ลงชื่อ)



(นายอัครเดช มโนธรรม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

.....

.....

(ลงชื่อ)



(นายชลอ ชิงชัยชนะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒



องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์ปชั่นเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทิศทางการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมี ค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้ง ในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่รวมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำ เพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมี อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ศรีภูมิ หน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนือ อำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญ ที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจ หลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรรวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถประสาน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและ กรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบใน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๗ เรื่องดังนี้

- | | |
|--|----------------|
| - เรื่องของงบประมาณก่อสร้างสะพาน | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องเกี่ยวกับที่ดิน/การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ | จำนวน ๒ เรื่อง |
| - เรื่องไข้เลือดออก | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องร้องเรียนพนักงานเจ้าหน้าที่ | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องไฟฟ้าเสียหาย/ชำรุด | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/ความเดือดร้อนอื่นๆ | จำนวน - เรื่อง |

๓. เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดเชียงราย

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการ ปฏิบัติงาน ของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียน กล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม หากสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้น เกี่ยวกับกองใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลบังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไปดังนี้

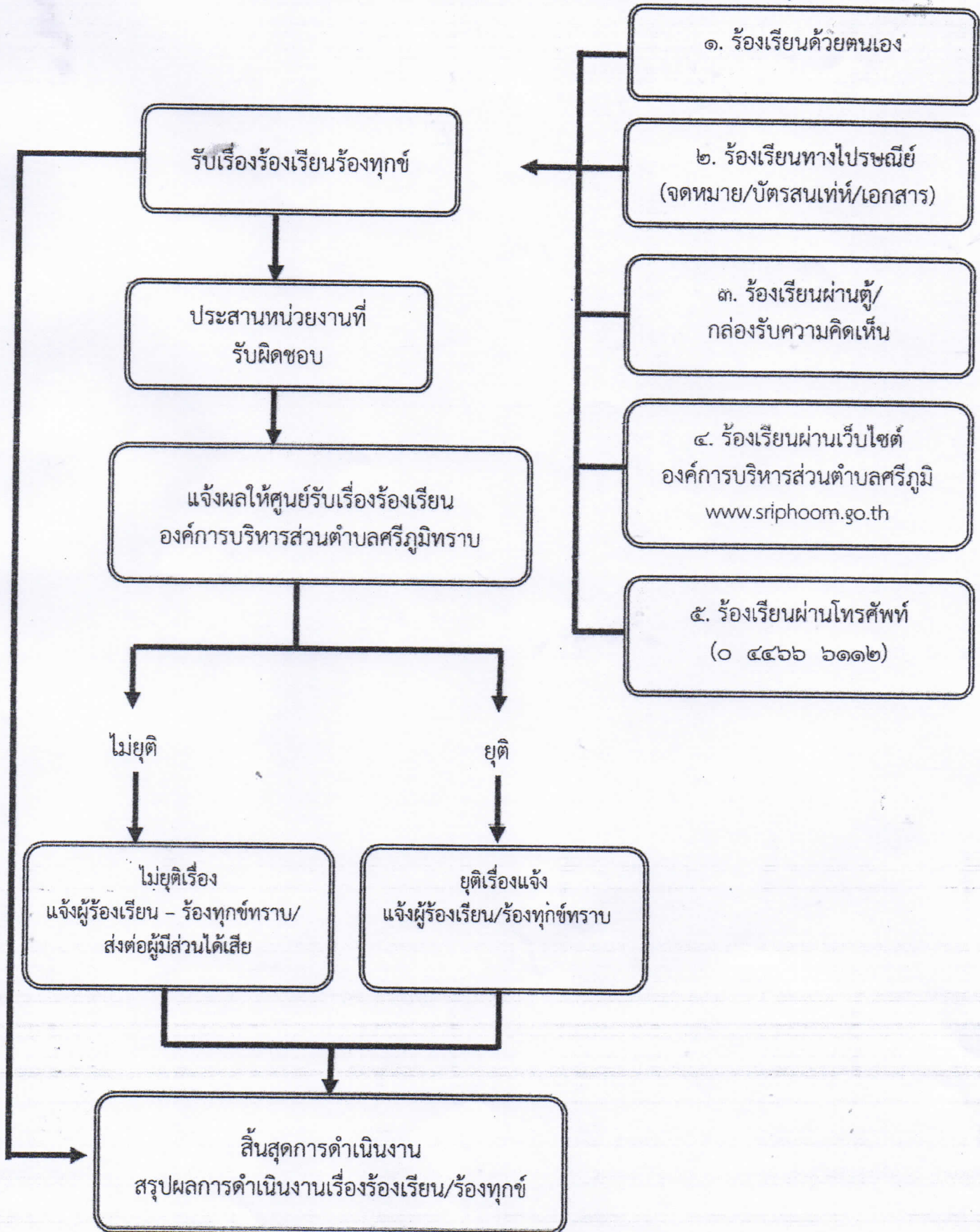
๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวน ข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนท ให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกิน เวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คตามข้า้แนะนำขั้นตอนการบริการการต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาเพื่อใช้บริการ
ประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ท่าสุดให้ปฏิบัติตนใน
การประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด
ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	
ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๑๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๑๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ www.sriphoom.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	-
facebook.com องค์การบริหารส่วนตำบลศรีภูมิ อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๖ วันทำการ	