

สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

หลักการและเหตุผล

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลแม่หล่ายจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลแม่หล่าย เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลแม่หล่ายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเทศบาลตำบลแม่หล่ายได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสี่ยงที่ว่านั้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่หล่าย ละเลยหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลแม่หล่ายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็ด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลแม่หล่ายดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารพัสดุ การบริหารสัญญาที่อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ เช่น การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน การไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา การประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง การไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคาไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่ ที่มายังเทศบาลตำบลแม่หล่าย จำนวน ๑ กรณี เป็นเรื่องราวขอความช่วยเหลือจากการประสบปัญหาขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภคสำหรับในครัวเรือน และได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้วทั้งหมด ตามบัญชีแนบท้าย

๒. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนที่เป็นเหตุรำคาญแต่อย่างใด

๓. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลแม่หล่ายแต่อย่างใด

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจำนวน ๑ กรณี และได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว เนื่องจากในปีงบประมาณที่ผ่านมาได้มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหลาย ๆ เรื่อง ที่เป็นปัญหาต่อเนื่องมาหลายปีได้ยุติลงและเทศบาลตำบลแม่หล่ายได้มีนโยบายให้บุคลากรในสังกัด เน้นการทำงานแบบเชิงรุกมีการบูรณาการแบบมีส่วนร่วมร่วมกับฝ่ายปกครองท้องถิ่น ภาคี เครือข่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงทำให้การทำงานและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่หล่ายนั้นได้สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี

ปัญหา อุปสรรค ของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพียง ๑ กรณี แต่ว่าปัญหา อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นสำหรับการตอบสนองข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้ เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบล แม่หลายที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการติดต่อแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ เป็นระยะ ๆ จนกว่าจะมีการยุติเรื่อง

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้หลากหลาย ช่องทางมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่หลายให้ ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวันให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐ กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น