

**สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

**หลักการและเหตุผล**

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลแม่หลายจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลแม่หลาย เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลแม่หลายเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเทศบาลตำบลแม่หลายได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

**๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ**

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสี่ยงที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่หลาย ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

**๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน**

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลแม่หลายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลแม่หลายดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

**๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

**สถิติเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีกรรณร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลแม่หลายเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลแม่หลาย

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๒.๑) การเผาถ่านมีกลิ่นและควันบริเวณลุ่มน้ำแม่หลาย (ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ)

๒.๒) รางระบายน้ำหน้าตลาดสดบ้านแม่หลาย หมู่ที่ ๒ มีกลิ่นเหม็น (แจ้งกองสาธารณสุขฯ)

๒.๓) การทิ้งสิ่งปฏิกูลในที่ดินเอกชน (แจ้งทางโทรศัพท์)

๒.๔) การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์บริเวณลุ่มน้ำแม่หลาย หมู่ที่ ๕ (ผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ)

๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวตราคา ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและกรมบัญชีกลางหรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวตราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรงแต่อย่างใด

### สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกิดจากปัญหาภายนอกที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนซึ่งไม่พบว่ามีกรรณร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลแม่หลายแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากได้รับการร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการหาข้อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

### ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องด้วยต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง แต่อย่างไรก็ดี ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลแม่หลายที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีการจัดทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนกว่าจะมีการยุติเรื่อง

### ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ด้วยปัจจุบันประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่หลายให้ปฏิบัติตนในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวันให้อยู่ในระเบียบกฎหมายที่กฎหมายของรัฐกำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น