

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



จัดทำโดย
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และ สังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการ และการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมี ค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดได้นำแนวทางการ ดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประมวลราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประมวลราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข ๒๕๓๕ จำนวน ๑ เรื่อง
- เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/ความเดือดร้อนอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง

๓. เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน แต่มีหน่วยตรวจสอบได้เข้า ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง และได้แจ้งผลการตรวจสอบให้ องค์การบริหารส่วนตำบล โคกสะอาด ดำเนินการแก้ไขและชี้แจง ตามข้อทักท้วงและข้อเสนอแนะ ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดอุดรธานีได้ทักท้วงและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียน กล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้น เกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี ในส่วนกรณีที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดอุดรธานีได้มีข้อทักท้วงและข้อเสนอแนะ ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการตั้งกรรมการสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดอุดรธานีได้ทักท้วงและข้อเสนอแนะ เมื่อดำเนินการสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จก็จะรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทันที

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ
๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามสอบถามภายหลัง
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ให้ปฏิบัติตน ในการประกอบกิจการ/ทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้อยู่ในระเบียบกฎเกณฑ์ที่กฎหมายของรัฐได้กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น
