

**รายงานสรุปการดำเนินงานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**จัดทำโดย**

**งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล**

**เทศบาลตำบลไม้เรียง**

**อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒**

**หลักการและเหตุผล**

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจา และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในเทศบาลตำบลไม้เรียง เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทา เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทาเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๑. เรื่องทั่วไป**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในเทศบาลตำบลไม้เรียงได้นำแนวทางการดาเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาวาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

**๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ**

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลไม้เรียง ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทาการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทาการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน 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. ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลไม้เรียงเกี่ยวกับ การทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลไม้เรียง

๒. ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 2 เรื่อง คือ แจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการก่อสร้างอาคารบริเวณวัดหาดสูง หมู่ที่ ๓ ตำบลไม้เรียง(จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช) และขอทราบข้อมูลการดำเนินโครงการของเทศบาลตำบลไม้เรียง(จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฉวาง)

๓. เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ไม่มี

**สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา**

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจาก การปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลไม้เรียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลไม้เรียง แต่อย่างใด

อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัด เทศบาลตำบลไม้เรียง ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

**ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

ในปีงบประมาณที่ผ่านมาเทศบาลตำบลไม้เรียงได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง คือ แจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญจากการก่อสร้างอาคารบริเวณวัดหาดสูง หมู่ที่ ๓ ตำบลไม้เรียง(จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช) และขอทราบข้อมูลการดำเนินโครงการของเทศบาลตำบลไม้เรียง(จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฉวาง) เทศบาลจึงได้ดำเนินการแก้ปัญหาดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบเหตุ ณ พื้นที่จริงร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย กองสาธารณสุขฯ กองช่าง และแจ้งผู้ก่อสร้างให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการเกิดฝุ่นละออง และเสียงดังรบกวน และสรุปวิธีการแก้ปัญหาส่งไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช(จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช)ทราบแล้ว

๒. ดำเนินการออกตรวจสอบโครงการที่เกิดปัญหา และตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแล้ว และได้ดำเนินการแจ้งนายอำเภอฉวาง(ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฉวาง)

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

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

**ภาคผนวก**

**(**

**บัญชีสรุปผลการดาเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประจาปีงบประมาณ ๒๕๕๘**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **( ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ ) ลาดับที่** | **เลขรับหนังสือ** | | **ชื่อ – สกุล**  **ที่อยู่ผู้ร้องเรียน/**  **ร้องทุกข์** | | **เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์** | | **ผลการดาเนินการ** | | **วันที่แจ้งรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ** | | **ปัญหาอุปสรรค** | | **หมายเหตุ** |
| ๑ | | เลขรับที่ ๓๗๓๕ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๗ เวลา ๐๙.๔๐ น. | | นางบุญปั๋น นางแล  อยู่บ้านเลขที่ ๓๒๑ หมู่ที่ ๘ ตาบลนางแล | | ร้องเรียนการทาเสียงดังจากทาคอนกรีตบล็อคจากโรงงานทาอิฐบล็อค (ร้านป่ารวกวัสดุ) | | -ได้ดาเนินการจัดส่งหนังสือให้เจ้าของร้านป่ารวกวัสดุก่อสร้างแก้ไข/ดาเนินการ ดังนี้  ๑.ให้เจ้าของร้านป่ารวกวัสดุดาเนินงานเปิดเครื่องปั้นอิฐบล็อค ในระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ น. -๑๔.๐๐ น.  ๒.ให้ดาเนินการตรวจเช็คเครื่องปั้นอิฐบล็อคก่อนมีการดาเนินงานปั้นอิฐบล็อคทุกครั้ง  ๓.จัดทามาตรการเพื่อควบคุมการทางานไม่ให้เกิดเสียงดังรบกวนราษฎรที่พักอยู่อาศัยข้างเคียง | | วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๗ | | เครื่องจักร/เครื่องปั้นมีสภาพเก่าและใช้งานมานาน ทาให้ยากที่จะดาเนินการแก้ไขไม่ให้เกิดเสียงดังในเวลาทางานได้ ทาได้แต่เพียงให้ดาเนินการแก้ไขเพื่อลดเสียงและลดเวลาดาเนินงานเพื่อไม่รบกวนผู้ร้องทุกข์เป็นเวลานาน | |
| ๒ | | | เลขรับที่ ๕๖๗ ลงวันที่ ๑๗กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๓๐ น. | | | | แม่ชีบัวเงิน อินทะเป็ง  ผู้ดูแลสานักแม่ชี  อาศรมรมไทร  หมู่ ๘ บ้านป่ารวก  ตาบลนางแล | | | | ร้องทุกข์ขอให้ช่วยแก้ไข | | |

**โทร. ๐-๗๕๖๗-๑๒๖๓-๔**

**สรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามทุจริต ประจำปี ๒๕๖๐(ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒)**

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างจิตสำนึก ค่านิยม ให้หน่วยงานบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาตรการ/แนวทางดำเนินการ** | **โครงการ/กิจกรรม** | **ดำเนินการแล้ว** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **หมายเหตุ** |
| 1. ส่งเสริมการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง | 1. ฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่บุคลากรของเทศบาลตำบลไม้เรียง | **-** | **-** |  |
| 2. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้เรียนรู้และปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยหลักธรรมาภิบาล | 1. โครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน)  2. จัดทำคู่มือจริยธรรม ข้อบังคับและระเบียบที่เกี่ยวข้องประจำตัวบุคลากรทุกคน | **🗸** | **🗸** |  |
| 3. ส่งเสริมค่านิยมการยกย่องและเชิดชูความดี ความซื่อสัตย์สุจริต และการต่อต้านการทุจริตโดยให้ยึดถือเป็นค่านิยมกระแสหลักของชาติ | 1. โครงการคัดเลือกบุคลากรดีเด่น  2. ประกวดคำขวัญ บทความ ด้านการป้องกันการทุจริต | -  - | -  - |  |

**ยุทธศาสตร์ที่ 2 บูรณาการหน่วยงานทุกภาคส่วน ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาตรการ/แนวทางดำเนินการ** | **โครงการ/กิจกรรม** | **ดำเนินการแล้ว** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **หมายเหตุ** |
| 1. บูรณาการระหว่างหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลไม้เรียงกับองค์กรทุกภาคส่วนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 1. โครงการรับฟังความคิดเห็นเวทีประชาคม  2. จัดทำตู้ ปณ และเวบไซต์ แจ้งเหตุทุจริต  3. จัดทำตู้รับฟังความคิดเห็นและแจ้งเหตุทุจริต ตามหมู่บ้าน  4. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และศูนย์ดำรงธรรม | -  **🗸**  **🗸**  **🗸** | - |  |
| 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการติดตาม ตรวจสอบ การทุจริตหรือประพฤติมิชอบในเทศบาลตำบลไม้เรียง | 1. จัดตั้งเครือข่ายการป้องกันและเฝ้าระวังการทุจริตระหว่างชุมชนและเทศบาลตำบลไม้เรียง  2. จัดกิจกรรมรณรงค์ต้านการทุจริต  3. แต่งตั้งประชาชนร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลไม้เรียง  4. ฝึกอบรมให้ความรู้ในการตรวจสอบและแจ้งข่าวการทุจริตแก่ประชาชน | -  -  - | -  -  **🗸**  - |  |

**ยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาตรการ/แนวทางดำเนินการ** | **โครงการ/กิจกรรม** | **ดำเนินการแล้ว** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **หมายเหตุ** |
| 1. พัฒนาระบบในการตรวจสอบ ควบคุม และถ่วงดุลการใช้อำนาจให้เหมาะสม ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ | 1. จัดกิจกรรมตรวจสอบติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน  2. จัดกิจกรรมลดความเสี่ยงในการจัดซื้อจัดจ้าง  3. จัดทำกิจกรรมเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ราคากลาง ทางประกาศและเว็บโซต์  4. จัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง แผนการใช้จ่ายเงิน และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ | -  -  **🗸**  **🗸** | **-**  - |  |
| สร้างกลไกความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลไม้เรียงกับภาคเอกชนให้มีศักยภาพในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต | 1. จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  2. จัดโครงการการเทศบาลพบประชาชน | **🗸**  - | **-** |  |

**ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาตรการ/แนวทางดำเนินการ** | **โครงการ/กิจกรรม** | **ดำเนินการแล้ว** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **หมายเหตุ** |
| พัฒนาสมรรถนะและขีดความสามารถเจ้าหน้าที่ของรัฐในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต | 1. จัดส่งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลไม้เรียงเข้าอบรมหลักสูตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต  2. จัดทำศูนย์ข้อมูลความรู้กลางด้านการป้องกันและปราบปรามการการทุจริต | -  - | **-**  **-** |  |