



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ที่ วันที่ 28 ก.ย. 2561

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๗ เรื่อง

- เรื่องทั่วไป จำนวน ๗ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ไม่มี)
- เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี)

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิวพร มนุนตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

(นายพงศธร นื่องชุมพร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

ชว.๕๕๕๕๕

(นางสาวอัมราลักษณ์ เข้มแก้ว)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(นายชาตรี มีจินา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561



โดย
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ
ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

สรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ถือเป็นภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งใน

หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ เกิดความไม่ไว้วางใจ ไม่รวมแรงร่วมใจกันทำเพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

เรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน

1.เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลในการนำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

1.1 ร้องเรียนข้าราชการ

- (1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- (2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

1.2 เรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่ และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล ปากน้ำ

แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการเองต่อไปได้

2. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

- 2.1 การป่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง
- 2.2 การจัดซื้อเกินราคาดมาตรฐาน
- 2.3 ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง
- 2.4 ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1.จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ

- | | |
|---|----------------|
| 2.ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | จำนวน 7 เรื่อง |
| - ถนนชำรุด | จำนวน 2 เรื่อง |
| - ที่สาธารณะ | จำนวน 2 เรื่อง |
| - เพื่อนบ้านสร้างความเดือดร้อน | จำนวน 2 เรื่อง |

- ปัญหาน้ำท่วมขัง

จำนวน 1 เรื่อง

3. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน เรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัด กรมบัญชีกลาง หรือไม่ได้จัดส่ง ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติของส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่ากรณีร้องเรียน กล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ แต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต

จะทำการวิเคราะห์ ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว รายงานผลผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วกรณี

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

1. บางครั้งหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการสอบข้อเท็จจริง โดยการลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องดำเนินการตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

2. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเลยเวลาที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ / แนวทางแก้ไขปัญหา

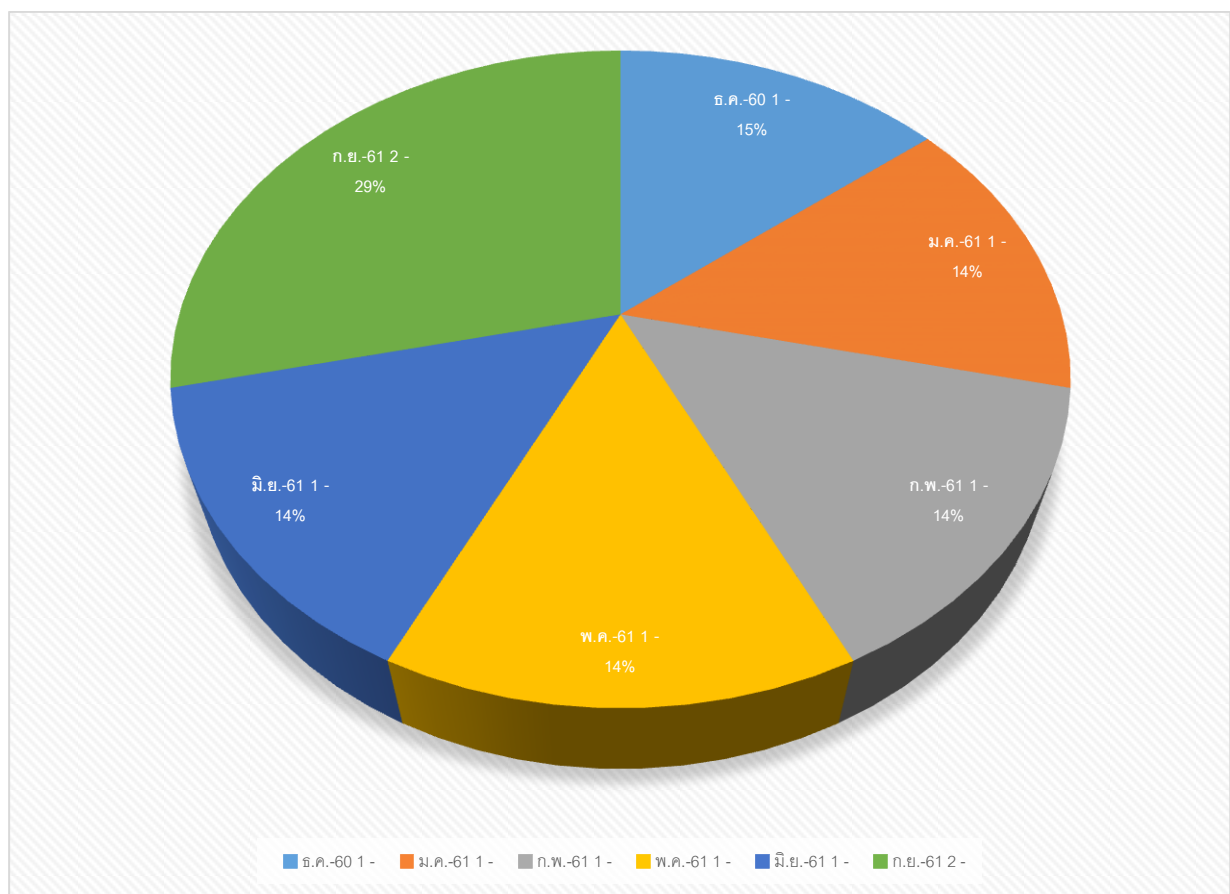
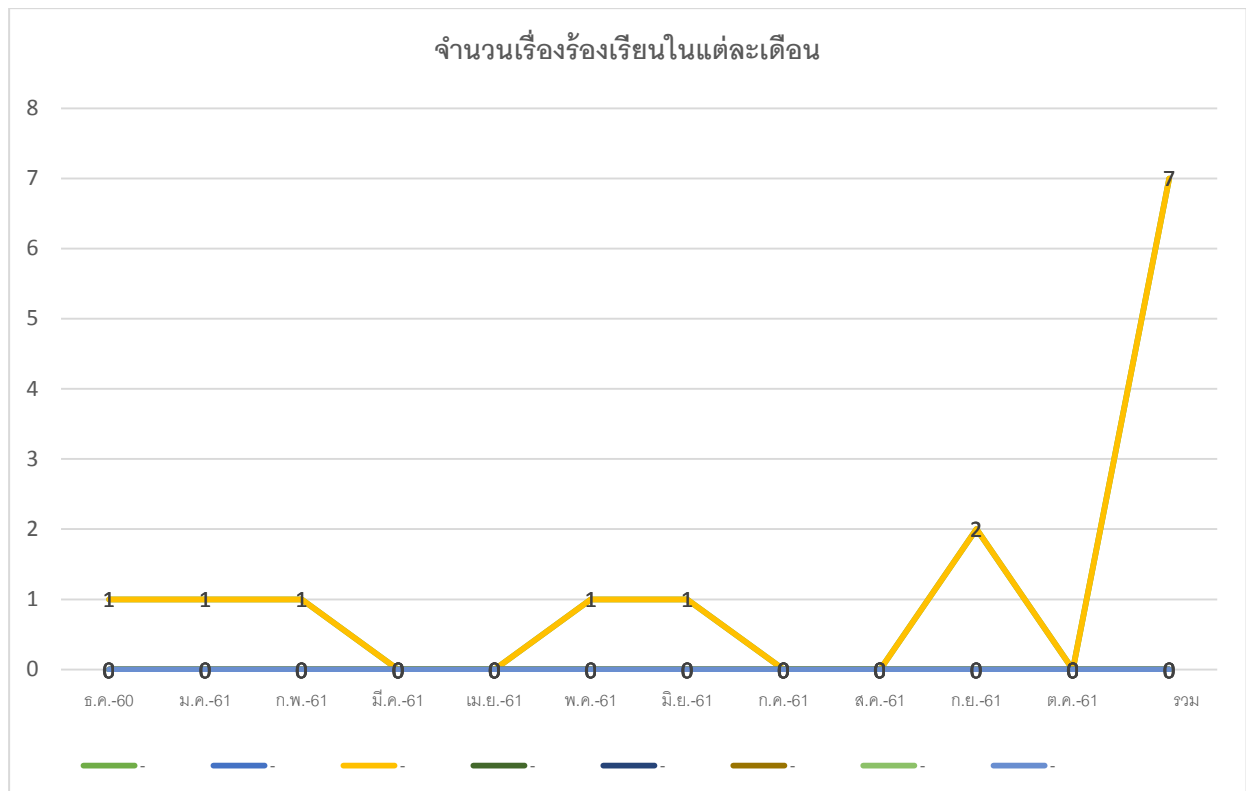
1. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน ให้ชัดเจน
2. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้อย่างชัดเจน
3. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ
4. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลผลปัญหา และนำมาปรับปรุงการให้บริการ
5. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้ให้บริการ ในลักษณะการติดตามสอบถามภายหลังการใช้บริการ

ตารางสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
 ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ
 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ		ยังไม่ได้ดำเนินการ	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อจัด จ้าง
ตุลาคม 2560	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2560	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม 2560	1	-	1	-	-	-	-	-
มกราคม 2561	1	-	1	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2561	1	-	1	-	-	-	-	-
มีนาคม 2561	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน 2561	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม 2561	1	-	1	-	-	-	-	-
มิถุนายน 2561	1	-	1	-	-	-	-	-
กรกฎาคม 2561	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม 2561	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน 2561	2	-	2	-	-	-	-	-
ตุลาคม 2561	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	7	-	7	-	-	-	-	-

องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 3 เรื่อง และได้รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว



แบบสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
1	8 ธันวาคม 2560	น.ส.อาทิต ขุนภักดี	ขอความ อนุเคราะห์ ซ่อมแซมถนน ซอยเทพนิมิตร์ หมู่ ที่ 8 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	อบต.ปากน้ำ ดำเนินการลงหิน คลุกเพื่อทำการ ซ่อมแซมถนน	
2	23 มกราคม 2561	ประชาชนผู้ ได้รับความ เดือดร้อน	ขอให้ดำเนินการ แก้ไขปัญหาน้ำ ท่วม ชังในพื้นที่หมู่ ที่ 4 ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร	ดำเนินการสูบน้ำ ออกจาก พื้นที่ใน เบื้องต้น และ ดำเนินการวางท่อ ระบายน้ำในลำดับ ต่อมา	
3	5 ก.พ.2561	ผู้ไม่ประสงค์ ออกนาม	ขอให้ตรวจสอบ การก่อสร้างเจดีย์ บริเวณบนเขาหมัทธิ หมู่ที่ 3 ตำบล ปากน้ำ อำเภอ เมือง จังหวัด ชุมพร	อบต.ปากน้ำได้ ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริง และทำ การสอบ ข้อเท็จจริง เมื่อ วันที่ 6 ก.พ.2561 อบต.ได้ออกคำสั่ง ระงับการก่อสร้าง ตั้งแต่วันที่ 30 ม.ค.2560	รายงานผลให้ อำเภอทราบ เมื่อวันที่ 8 ก.พ.2561

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
4	18 พฤษภาคม 2561	นายทวีศักดิ์ ทรรศรี	ขอให้แก้ปัญหา กลิ่นเหม็นน้ำมัน จากการทำขนม เพื่อจำหน่าย ใน หมู่บ้านพรทิวา หมู่ที่ 8 ตำบล ปากน้ำ อำเภอ	อบต.ปากน้ำได้ ดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริง และทำ การสอบข้อเท็จจริง เมื่อวันที่ 23 พ.ค. 2561 โดยมีการ	รายงานผลให้ อำเภอทราบเมื่อ วันที่ 4 มิ.ย.2561

			เมือง จังหวัด ชุมพร	แนะนำให้ทำการ ติดตั้งเครื่องดูดกลิ่น บนหลังคา และให้ ติดตั้งให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 เดือน	
5	4 มิถุนายน 2561	ผู้ไม่ประสงค์ ออกนาม	ขอให้สอบ ข้อเท็จจริงกรณีมี พระสงฆ์สัญชาติ พม่า ดำเนินการ ก่อสร้างเจดีย์และ หอพักเพิ่มเติม บริเวณเขามัทรี หมู่ที่ 3 ตำบล ปากน้ำ อำเภอ เมือง จังหวัด ชุมพร	อบต.ปากน้ำ ร่วมกับ อำเภอเมืองชุมพร สถานีตำรวจภูธร ปากน้ำชุมพร สอบ ข้อเท็จจริงเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2561	รายงานผลให้ อำเภอทราบเมื่อ วันที่ 14 มิ.ย. 2561
6	4 กันยายน 2561	นายเวชวุฒิ สิงห์แผ่น	ขอความ อนุเคราะห์ ซ่อมแซมถนน ซอยในซอยรุ่งเรือง หมู่ที่ 8 ตำบล ปากน้ำ อำเภอ เมือง จังหวัด ชุมพร	อบต.ดำเนินการลง หินคลุกเพื่อทำการ ซ่อมแซมถนน	

ลำดับ ที่	วันที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
7	13 กันยายน 2561	น.ส.ชุตินา เพ็ญสุวรรณ	ได้รับความ เดือดร้อนจากที่รกร้าง	กองช่างได้ออก สำรวจแล้วเห็นว่าที่ รกร้างเป็นที่ส่วน บุคคล อบต.ไม่ สามารถเข้าไป ดำเนินการได้	ทำหนังสือแจ้งผู้ ร้องทุกข์เมื่อวันที่ 29 ก.ย.2561