

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เทศบาลตำบลบ้านหมอ

เทศบาลตำบลบ้านหมอ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มีดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านหมอ เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในเทศบาลตำบลบ้านหมอ

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน พบว่ามีการดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง ดังนี้

- เรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารตึกแถวบริเวณตลาดบ้านหมอ จำนวน ๑ เรื่อง

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดสระบุรี และกรมบัญชีกลางหรือไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามี การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามหากสำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านหมอ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ว่าการร้องเรียนนั้นเกี่ยวกับหน่วยงานใด และจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามี การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านหมอ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. บางหน่วยงานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ ซึ่งส่วนรับเรื่องรวบรวมทุกข้อได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวล

ปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ

๕. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการในลักษณะติดตามสอบถามภายหลัง
๖. ดำเนินการประชาสัมพันธ์