



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเทศบาลตำบลภูผาม่าน

ที่ - วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๑.

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูผาม่าน

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลภูผาม่าน ที่ ๒๐๖ /๒๕๕๘ ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และเพื่อประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูผาม่าน ให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉะนั้นเพื่อการบริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ มีความชัดเจน มีประสิทธิภาพ บังเกิดผลดีต่อทางราชการ และเป็นปัจจุบัน นั้น

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ จึงขอรายงานผลการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ทุกสำนัก/กอง ได้ปรับปรุงระบบการทำงานในหน่วยงาน ให้มีระบบการบริการที่เชื่อมระหว่างศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และหน่วยงานเจ้าของเรื่องบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ทั้งในด้านเอกสารการส่งต่องานตามกำหนดระยะเวลา ดำเนินการแล้วเสร็จของกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และได้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้แก่ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน

๒. เทศบาลได้จัดให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและรายละเอียดต่างๆ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ ที่มีการให้บริการในศูนย์ร่วม โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์ร่วมอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ คณะกรรมการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่แนบพร้อมเอกสารนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายแสนลาภ เลอยุกต์)

ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

(นายประสิทธิ์ คำภีร์พันธ์)

นายกเทศมนตรีตำบลภูผาม่าน

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูผาม่าน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ประเภทเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
<p>ประเภท ที่ ๑ การร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ เรื่องที่มีลักษณะเป็นการร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ร้องทุกข์ กล่าวโทษว่ามีการกระทำความผิดอาญา เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือเรื่องทั่วไป (ผู้ร้องทุกข์คือผู้เสียหาย ผู้กล่าวโทษคือผู้พบว่ามีอาการกระทำผิด โดยตนเองไม่ใช่ ผู้เสียหาย)</p>	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน-	-	-
<p>ประเภท ที่ ๒ การร้องเรียนหรือกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ของรัฐ เรื่องที่มีลักษณะเป็นการร้องเรียน หรือเป็นการ กล่าวหา ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ว่ากระทำ ผิดวินัย เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเรื่องทั่วไป</p>	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน-	-	-

ประเภทเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
ประเภท ที่ ๓ การอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งทางปกครอง เรื่องที่มีลักษณะเป็นการอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งทางปกครอง	-ไม่มีเรื่องร้องเรียน-	-	-
ประเภท ที่ ๔ การบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนทั่วไป	๑. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และทำความเข้าใจให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับหลักเกณฑ์กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ในการแก้ไขปัญหาและข้อพิพาทระหว่างประชาชนผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ๑ ครั้ง	๑. กรณีข้อร้องเรียนของประชาชนที่เป็นข้อพิพาทที่ดินขีดเขตระหว่างกัน และในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งเทศบาลไม่ใช่หน่วยงานที่มีอำนาจในการรังวัดสอบเขตที่ดิน และไม่สามารถชี้ขาดตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้นได้ จึงเป็นสิทธิและหน้าที่ของคู่กรณีไปดำเนินการตามกฎหมายกำหนด ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	๑. เรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับที่ดินระหว่างประชาชนที่เกิดขึ้น เห็นควรมอบให้หน่วยงานราชการที่รับผิดชอบโดยตรง โดยเทศบาลดำเนินการประสานกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูพานให้นำเรื่องมาพิจารณาเป็นกรณีพิเศษกับสำนักงานที่ดิน และควรให้ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมสำหรับหน่วยงานราชการในการดำเนินงานกับสำนักงานที่ดิน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้านภาระค่าใช้จ่าย

ประเภทเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	ผลการดำเนินงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
	๒. แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของส่วนราชการในพื้นที่ตามโครงการชุดลอกหนองสมอ จำนวน ๑ ครั้ง	๒. กรณีที่ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดจากผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของส่วนราชการส่วนอื่นที่เข้ามาดำเนินการโครงการในพื้นที่ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน ซึ่งเทศบาลตำบลภูผาม่านไม่มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการปัญหาที่กระทบต่อประชาชนนั้นโดยตรง ทำให้การแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนได้ไม่ทันท่วงที	๒. เทศบาลดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนของทางราชการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในเบื้องต้นที่ได้รับความเดือดร้อน ตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถกระทำได้โดยเร็ว

ลงชื่อผู้รายงาน

(นายแสนลาภ เลอยุกต์)

ประธานคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์