

โครงการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและความยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
ของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะตามที่กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ เป็นต้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดเนื้อหาเกี่ยวกับการบริการประชาชนและการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้หลายหมวด แต่ที่ชัดเจนจะปรากฏในหมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ในมาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระพอสสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ เป็นต้น

ประเด็นการพัฒนาของเทศบาล ประกอบด้วย ๔ ประเด็นการพัฒนา ดังนี้

ประเด็นการพัฒนาที่ ๑ : ด้านเศรษฐกิจ “เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวอารยธรรมขอมกู่ฟ้า มาตรฐานโลก และการพัฒนาเศรษฐกิจภายใต้พื้นฐานของการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย”

ประเด็นการพัฒนาที่ ๒ : ด้านสังคมและคุณภาพชีวิต “คนหนองแวงมีคุณภาพชีวิตที่ดี มั่นคง ยั่งยืน บนพื้นฐานความพอเพียง”

ประเด็นการพัฒนาที่ ๓ : ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม “ทรัพยากร ธรรมชาติ สร้างสรรค์ชีวิตและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม”

ประเด็นการพัฒนาที่ ๔ : ด้านรักษาความมั่นคงและความสงบ “หนองแวงสงบสุข”

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริการสาธารณะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งที่การบริหารภายในองค์กร ผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ช่วยผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น ข้าราชการตลอดจนลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความเข้มแข็ง ประชาชน ชุมชน ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เนื่องจากสภาพสังคมมีความซับซ้อนมากขึ้น จากปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่เป็นพลวัตส่งผลให้คนในองค์กร สังคมมีความขัดแย้ง เกิดกรณีพิพาทกันมากขึ้น บางครั้งความขัดแย้งเกิดจากการได้รับข้อมูลที่คลาดเคลื่อนไม่ตรงต่อความเป็นจริง หรือความคับข้องใจ ขาดโอกาสในการซักถามหรือชี้แจงข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น นำมาซึ่งการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอบความเป็นธรรม และนับวันจะมีจำนวนเรื่องดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติหรือแสวงหาความต้องการต้องใช้ระยะเวลานาน บุคลากรผู้ดำเนินการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางเรื่องแม้ได้ข้อยุติแต่ไม่เกิดประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย หรือแม้กระทั่งการนำความคับข้องใจในการบริหารงานขององค์กร หรือความคับข้องใจที่ไม่เข้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปฟ้องต่อศาลปกครองและศาลยุติธรรม ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลานานในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม และเสียค่าใช้จ่ายกว่าจะได้ข้อยุติ สาเหตุปัญหาเพียงเพราะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสีย ขาดโอกาสในการซักถามชี้แจง รวมทั้งขาดผู้ประสานหรือตัวกลางในการเจรจา เพื่อสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์อันดีต่อกันดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องและบรรลุเป้าประสงค์กับประเด็นการพัฒนาที่ ๔ : ด้านรักษาความมั่นคงและความสงบ “บุรีรัมย์สงบสุข” (แนวทางพัฒนา ๖ เสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและท้องถิ่นในการบริหารจัดการ การตรวจสอบ และการเฝ้าระวังการทุจริตคอร์รัปชันและการแสวงหาผลประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติโดยมิชอบ รวมทั้งสอดคล้องกับหลักการในการพัฒนา ประกอบด้วยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมติดตามผล และให้องค์กร สังคม ชุมชน ภาคเอกชน ได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบ สันติสุขและสังคมเข้มแข็ง เทศบาลตำบลหนองแวงจึงได้จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติของเทศบาลตำบลหนองแวง ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับบริการอย่างรวดเร็ว

๒.๒ รักษาสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองแวง สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแวง ขจัดปัญหาความไม่เข้าใจของประชาชน ชุมชน สังคม ภาคเอกชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองแวง

๒.๓ รักษาชื่อเสียงและความลับส่วนตัวของคู่พิพาท

๒.๔ ลดปริมาณเรื่องร้องเรียน บัตรสนเทห์ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งทางการเมือง รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

๒.๕ ลดปัญหาความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรในเทศบาลตำบลหนองแวง ในเรื่องการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นทุกปี รวมทั้งลดปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง

๒.๖ สร้างความสมานฉันท์ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร คนในสังคม อันจะนำมาซึ่งความสงบสุขของชุมชน และประเทศชาติ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้าร่วมในการเจรจา ไกล่เกลี่ย ยุติข้อพิพาท หรือปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแวง ประกอบด้วย

๓.๑ ผู้บริหาร และสมาชิกสภาเทศบาล

๓.๒ ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างส่วนท้องถิ่น

๓.๓ ประชาชน ภาคเอกชน หรือผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแวง

๔. วิธีการดำเนินการ

เชิญประชุม จัดให้มีการพบปะ เจรจา สืบเสาะแสวงหาข้อเท็จจริง โดยแต่งตั้ง/มอบหมาย บุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ

๔.๑ แผนก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน

๔.๒ แผนก ข สรุปลงขั้นตอนคณะทำงาน

๕. ระยะเวลาและสถานที่ในการดำเนินงาน

ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นต้นไป จัดตั้งศูนย์ฯ ณ เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๖. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๗. หน่วยงานดำเนินการและรับผิดชอบ

เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ทำให้ปริมาณงานเรื่องร้องเรียน บัตรสนเทห์ การร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลที่ชัดเจน การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้งทางการเมืองมีปริมาณลดลง ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

๘.๒ ทำให้ปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติระหว่างบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองแวง ลดลง เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสมัคสมานสามัคคี ฉันทันพี่น้อง องค์กรมีความเข้มแข็ง

๘.๓ ประชาชน ชุมชน สังคม ภาคเอกชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
ตำบลหนองแวง ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการบริหารของรัฐ

๘.๔ บุคลากรของเทศบาลตำบลหนองแวง ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียที่ร่วมกระบวนการจัดการเรื่อง
ร้องเรียนเกิดองค์ความรู้ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งเกิดการสอน
งาน (Coaching) และเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรของเทศบาลตำบลหนองแวง ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย

๘.๕ ผู้รับบริการ ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม และรับบริการจากศูนย์
จัดการเรื่องร้องเรียนและยุติธรรมความขัดแย้งในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลหนองแวง

๙. ผู้เสนอโครงการ

(ลงชื่อ)

(นายพิเชษฐ์ สมในใจ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๑๐. ผู้เห็นชอบโครงการ

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายเทอดเกียรติ เกตุขิต)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองแวง

๑๑. ผู้อนุมัติโครงการ

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(นายสมหวัง ตอนรัมย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง