

โครงการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและความยุติความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

ของเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นโดยมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะตามที่กฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 โดยมีข้อมูลและสาระพอสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ เป็นต้น

ประเด็นการพัฒนาของเทศบาล ประกอบด้วย ๔ ประเด็นการพัฒนา ดังนี้

ประเด็นการพัฒนาที่ ๑ : ด้านเศรษฐกิจ “เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวอารยธรรมขอมกีฬา 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 ซึ่งในการดำเนินการเพื่อหาข้อยุติหรือแสวงหาความต้องการ ต้องใช้ระยะเวลาานาน บุคลากรผู้ดำเนินการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน อีกทั้ง ในบางเรื่องแม้ได้ข้อยุติแต่ไม่เกิดประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่ายหรือหลายฝ่าย หรือแม้กระทั่งการนำความคับข้องใจในการบริหารงานขององค์กร หรือความคับข้องใจที่ไม่เข้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปฟ้องต่อศาลปกครองและศาลยุติธรรม ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาานานในการดำเนินกระบวนการยุติธรรม 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 การร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการก่อกวนก่อกองการเมือง รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

๒.๕ ลดปัญหาความขัดแย้ง ความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรในเทศบาลตำบลหนองแวง ในเรื่องการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นทุกปี รวมทั้งลดปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองแวง

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.๒๕๖๔ เป็นต้นไป จัดตั้งศูนย์ฯ ณ เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๖. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ

๗. หน่วยงานดำเนินการและรับผิดชอบ

เทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๘.๑ ทำให้ปริมาณงานเรื่องร้องเรียน บัตรสนเท่ห์ 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 สมโนใจ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๑๐. ผู้เห็นชอบโครงการ

ความเห็น.....
.....

(ลงชื่อ)



(นายเทอดเกียรติ เกตุขิต)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองแวง

๑๑. ผู้อนุมัติโครงการ

ความเห็น.....
.....

อนุมัติ

(ลงชื่อ)



(นายสมหวัง ตอนรัมย์)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองแวง