

๑. ชื่อโครงการ มาตรการ การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าค้อ

๒. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชนและมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อจึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ไว้สำหรับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่างๆ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และจะได้แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องหรือนำมาเป็นข้อมูลในการทำแผนงานโครงการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

๓.๓ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อกับประชาชนในพื้นที่

๔. พื้นที่ดำเนินการ

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

๕. เป้าหมาย

ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสมและมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหา และผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้

๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๓ นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหตามความจำเป็นและเร่งด่วน

๖.๔ แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้บริการในวัน เวลาราชการวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. โดยช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๗.๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

๗.๒ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๕๓๒๕๒๒

๗.๓ ทางเว็บไซต์

๗.๔ ทางไปรษณีย์

๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๑๐.๑ มีสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน ทำให้เห็นว่าประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังคมและการอยู่ร่วมกัน แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ

๑๐.๒ สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๓ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน- ร้องทุกข์ ทราบภายใน๑๕ วัน

