

มติที่ ๓ การส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓.๒ การรับฟังความคิดเห็น การรับและตอบสนองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๑. ชื่อโครงการ

มาตรการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านซำป่าหวาย

๒. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลบ้านซำป่าหวายเห็นความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็น การตอบสนองเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เรียนของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานบริการสาธารณะและการบริหารราชการของหน่วยงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โปร่งใส จึงได้จัดทำมาตรการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อกำกับติดตามในการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านซำป่าหวาย ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน รวมทั้งพัฒนาปรับปรุงขั้นตอนช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว เป็นธรรม สะดวก และเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่กระบวนการร้องเรียน และขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำกับติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านซำป่าหวาย ให้สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม

๒) พัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องเรียนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว สะดวก และเหมาะสม

๔. กลุ่มเป้าหมาย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านซำป่าหวาย

๕. วิธีดำเนินการ

- ๑) กำหนดให้มีการจัดตั้ง/ปรับปรุงศูนย์เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านซำป่าหวาย
- ๒) กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน
- ๓) กำหนดให้มีการพัฒนาปรับปรุงขั้นตอน ช่องทางการร้องเรียน กระบวนการจัดการแก้ไขปัญหา ช่องทางการติดตามผล และการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเรื่องเรียนต่าง ๆ

๔) กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๕) จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖) ประกาศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มาตรการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านฉู่ภาหวายต่อสาธารณชน

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณดำเนินการ

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านฉู่ภาหวาย

๙. ผลผลิต/ผลลัพธ์

- ๑) มีการจัดตั้งและปรับปรุงศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
- ๒) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๓) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ และกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๔) มีการแจ้งผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนด