

๑. ชื่อโครงการ

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดภาระประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองตามต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่มจึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อไว้สำหรับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่างๆ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และจะได้แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องหรือนำมาเป็นข้อมูลในการทำแผนงานโครงการแก้ไขปัญหาคต่อไป

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงาน

๓.๓ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกับประชาชนในพื้นที่

๔. เป้าหมาย/ผลผลิต

ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม และมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้

๕. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี

๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖.๓ นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามความจำเป็นและเร่งด่วน

๖.๔ แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้บริการในวัน เวลาราชการวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. โดยช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๗.๑ สำนักงาน อบต.

๗.๒ ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๒-๗๘๐๕๖๒ - ๓

๗.๓ ทางเว็บไซต์

๗.๔ ทางโซเชียลมีเดีย

๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี


๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑๐.๑ มีสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน ทำให้เห็นว่าประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังคมและการอยู่ร่วมกัน แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการดำเนินงาน

๑๐.๒ สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๓ แจกผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๑. ผู้เขียนโครงการ

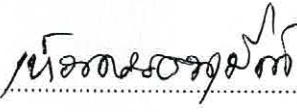
(ลงชื่อ)  ผู้เสนอโครงการ

(นางพิมพ์ภัช เพชรมันคงเจริญ)

หัวหน้าสำนักปลัด

๑๒. ผู้พิจารณาโครงการ

ความเห็นผู้พิจารณาโครงการ

..... 

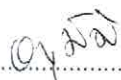
(ลงชื่อ)  ผู้พิจารณาโครงการ

(นายชิตต์ ทองเงิน)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม

๑๓. ผู้อนุมัติโครงการ :

ความเห็นผู้อนุมัติโครงการ

..... 

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ

(นางสาวจำเรียง คล้าชิน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม