

โครงการ การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลน้ำปาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

๑. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

เทศบาลตำบลน้ำปาดเป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรงถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เทศบาลจึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อไว้สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่างๆ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่และจะได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างถูกต้อง หรือนำมาเป็นข้อมูลในการทำแผนงานโครงการแก้ไขปัญหาดังกล่าว
๒. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำปาด
๓. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรของเทศบาลกับประชาชนในพื้นที่

๓. เป้าหมาย

ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม และมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา

๔. วิธีดำเนินการ

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามความจำเป็นเร่งด่วน
๔. แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบ

๕. วิธีดำเนินการ

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามความจำเป็นและเร่งด่วน
๔. แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบ

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ให้บริการในวัน เวลาราชการวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. โดยช่องทาง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังนี้

๑.สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำปาด

๒.ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๔๘๑๑๗๖ โทรสาร๐๕๕-๔๘๑๑๗๖ ต่อ๒๒๒

๓.ทางเว็บไซต์ <http://www.tessabannampad.go.th>

๔.ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๑ หมู่ ๔ ตำบลแสนตอ อำเภอ น้ำปาด จังหวัดอุดรธานี ๕๓๑๑๐

๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลน้ำปาด

๙. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๑.มีสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน ทำให้เห็นว่าประชาชนได้มี
ส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังคมและการอยู่ร่วมกันแสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน
การดำเนินงานของเทศบาลตำบลน้ำปาด

๒.สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

มีรายงานหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทราบถึงการได้รับเรื่อง
ระยะเวลา และผลการดำเนินการ

ลงชื่อ



ผู้เขียนโครงการ

(นายประเชียง ครองดี)

นิติกรชำนาญการ

ลงชื่อ



ผู้เสนอโครงการ

(นายประเชียง ครองดี)

นิติกรชำนาญการ รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ



ผู้เห็นชอบโครงการ

(นางสาววรารักษ์ ยานัน)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำปาด

ลงชื่อ

พลตรี



ผู้อนุมัติโครงการ

(วิบูลย์ วัฒน)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำปาด