

๒.๕.๓ ดำเนินการให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กรณีมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

## โครงการที่ ๑

๑. ชื่อโครงการ : มาตรการ “แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน”

### ๒. หลักการและเหตุผล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว มีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งสามารถยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว รวมถึงจัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วขึ้นเพื่อดำเนินการมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้ถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๓.๒ เพื่อจัดให้มีมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งหรือตรวจสอบพบการทุจริตเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

### ๔. เป้าหมาย/ผลผลิต

มีการมอบหมายแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### ๕. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

### ๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๖.๒ จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๖.๓ จัดประชุมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยโปร่งใสและเป็นธรรม

๖.๔ เผยแพร่กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย คู่สัญญา ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอกตลอดจนบุคลากรภายในหน่วยงาน สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการและขั้นตอนดังกล่าวได้ตรงกับความต้องการ

### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔

### ๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

## โครงการที่ ๒

๑. ชื่อโครงการ : มาตรการ “ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีมีบุคคลภายนอกหรือประชาชน กล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า ว่าทุจริตและปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ โดยมีขอบ”

### ๒. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา การทุจริตประพฤติมิชอบได้กำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทาง ป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิ ให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้ ประกอบกับนโยบายของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้ แดงนโยบายของรัฐบาลต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ก็ได้กำหนดให้มีการบริหาร ราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็น นโยบายสำคัญของรัฐบาล เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลและคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ในการ ป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการนี้องค์การบริหารส่วน ตำบลวังหว่า จึงได้จัดทำมาตรการการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน กรณีมีบุคคลภายนอกหรือประชาชน กล่าวหาเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า ว่าปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียได้ทราบช่องทางการร้องเรียนแนวทางการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนในเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของข้าราชการ และเป็นการสร้าง เครือข่ายภาคประชาชนในการช่วยสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ นอกเหนืออำนาจที่ตนมีได้อีกทางหนึ่งด้วย

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจและลูกจ้างขององค์การ บริหารส่วนตำบลวังหว่า ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรมที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของภัยของการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

๓.๒ เพื่อให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม

### ๔. เป้าหมาย

พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า

### ๕. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว่า

## ๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ ดำเนินการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่ามีมูลและเข้าองค์ประกอบความผิดการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่

๖.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง กรณีมีเจ้าหน้าที่ทุจริตและปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ

๖.๓ กำหนดช่องทางการร้องเรียน แจ้งเบาะแสข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบและพัฒนาช่องทางการร้องเรียนให้ง่าย สะดวกและวิธีการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้ข้อมูล ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน

๖.๔ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบผลและความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายใน ๕ วัน

## ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

๔ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)

## ๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

## ๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ที่มีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผลลัพธ์

ภาคประชาชนมีบทบาทในการเฝ้าระวัง และติดตาม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

๓.๒ การรับฟังความคิดเห็น การรับและตอบสนองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๓.๒.๑ มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในการดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการดำเนินกิจการที่จะมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ และสุขอนามัยของประชาชนในท้องถิ่น

### โครงการที่ ๑

๑. ชื่อโครงการ โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาและแผนชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

#### ๒. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ตามมาตรา ๖๖ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖ )พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยใช้แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเครื่องมือนำสู่การปฏิบัติและเป็นกรอบในการทำงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม โดยอาศัยอำนาจระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒ ) พ.ศ.๒๕๕๙ ข้อ ๗ (๑) คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น รับทราบปัญหา ความต้องการ ประเด็น การพัฒนาและประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความช่วยเหลือทางวิชาการ และแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่เพื่อนำมากำหนดแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยให้นำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ และข้อมูลในแผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชนมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

ดังนั้น เพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่น โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม หมู่บ้าน ชุมชน ให้มากที่สุด อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างกระบวนการ การเรียนรู้ในเรื่องของการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยแผนพัฒนาชุมชนได้สนองตอบปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และยังเป็นการลดขั้นตอนกระบวนการและความซ้ำซ้อนในการจัดทำแผนขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่อาจเชิญคณะกรรมการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มาเข้าร่วมประชุมประชาคมท้องถิ่นในการจัดทำแผนชุมชน พร้อมกันทีเดียว และเพื่อให้เป็นไปตามที่กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่มท ๐๘๑๐.๒/๐๖๐๐ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๙ กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว จึงได้จัดทำ “โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อทบทวนบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาและแผนชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ” ขึ้น

#### ๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรับทราบ ความต้องการ สภาพปัญหาของชุมชน ระดมความคิดเห็นพร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากหลายฝ่าย ลำดับความสำคัญ และนำข้อสรุปประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๒. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วนำแผนพัฒนาชุมชน ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว นำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่มีประสิทธิภาพ และใช้เป็นกรอบในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ภายใต้การบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

๓. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของตนเองและเรียนรู้ขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน

#### ๔. เป้าหมาย

๑. คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว
๒. ผู้นำชุมชน (กำนัน,ผู้ใหญ่บ้าน,กรรมการหมู่บ้าน,โต๊ะอิหม่าม และสมาชิกสภา อบต.)
๓. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ
๔. ผู้แทนกลุ่มประชาชนและประชาชนในพื้นที่
๕. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่

#### ๕. ระยะเวลาการดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ -พ.ศ. ๒๕๖๔

#### ๖. วิธีการดำเนินการ

๑. จัดทำหนังสือแจ้งกลุ่มเป้าหมาย
๒. แจ้งประสานขอความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชาสัมพันธ์โครงการ
๓. ประชุมประชาคมตำบล เพื่อนำปัญหาความต้องการจากประชุมประชาคมหมู่บ้านจัดลำดับความสำคัญและลงมติเห็นชอบพิจารณาบรรจุลงในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี
๔. ประเมินผลโครงการ

#### ๗. งบประมาณ

ไม่มีการใช้งบประมาณ

#### ๘. สถานที่ดำเนินการ

ห้องประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

#### ๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอโคกโพธิ์
- ศูนย์สุขภาพชุมชนประจำตำบลวังห้ว

#### ๑๐. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถรับทราบ ความต้องการ สภาพปัญหาของชุมชน ระดมความคิดพร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากหลายฝ่าย ลำดับความสำคัญ และนำข้อสรุปประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วสามารถนำแผนพัฒนาชุมชน ที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว นำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีที่มีประสิทธิภาพ และใช้เป็นกรอบในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ภายใต้การบริหารงาน โดยใช้หลักธรรมาภิบาล
๓. สามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของตนเองและเรียนรู้ขั้นตอนกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาชุมชน

#### ๑๑. การติดตามและประเมินผล

๑. จำนวนผู้เข้าร่วมประชุมตามประกาศสัดส่วนประชาคมตำบล ไม่น้อยกว่าร้อยละ๖๐
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลโครงการ โดยใช้แบบติดตามประเมินผล

## โครงการที่ ๒

๑. ชื่อโครงการ : การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

(๑๑)

### ๒. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว จึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อไว้สำหรับรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่างๆ

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และจะได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง หรือนำมาเป็นข้อมูลในการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๓.๓ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วกับประชาชนในพื้นที่

### ๔. เป้าหมาย

ให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสมและมีการจัดเตรียมระบบการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาได้

### ๕. วิธีดำเนินการ

๕.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๒ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕.๓ นำเรื่องเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาสั่งการเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาตามความจำเป็นและเร่งด่วน

๕.๔ แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทราบ

### ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

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

๖.๑ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๖.๒ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๓-๓๓๐๕๐๑ ทางโทรสารหมายเลข ๐๗๓-๓๓๐๕๐๑

๖.๓ ทางเว็บไซต์

๖.๔ ทางไปรษณีย์



๗. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๙. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๙.๑ มีสถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน ทำให้เห็นว่าประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลสังคมและการอยู่ร่วมกัน แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๙.๒ สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามเรื่องที่ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๒.๒ มีช่องทางให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้โดยสะดวก

(43)

#### ตัวอย่างที่ ๑

๑. ชื่อโครงการ : โครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วเคลื่อนที่

๒. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เน้นการให้บริการประชาชน และมีเป้าหมายให้มีการบริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการโดยตรง โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการอย่างสะดวก รวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นการให้บริการในเชิงรุก จึงได้จัดทำโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วเคลื่อนที่ เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนตามครัวเรือนว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ดำเนินการให้บริการในด้านใดบ้าง และให้บริการงานด้านต่างๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ อาจดำเนินการด้วยตนเองหรือร่วมมือกับองค์กรเอกชนโดยเน้นให้บริการฟรีแก่ประชาชน หรือหากจำเป็นต้องคิดว่าบริการก็ให้คิดในอัตราถูกที่สุด เพื่อให้ประชาชนเดือดร้อนน้อยที่สุด ร่วมกับการประชุมเวทีประชาคมทำแผนพัฒนาชุมชน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ซึ่งอาจเสียค่าใช้จ่ายหรือเสียเวลาเพิ่มขึ้น

๓.๒ เพื่อรับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และจะได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้อง หรือนำมาเป็นข้อมูลในการทำแผนงาน โครงการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๓.๓ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วกับประชาชนในพื้นที่

๔. เป้าหมาย/ผลลัพธ์

นำบริการในหน้าที่ของทุกส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว ออกไปให้บริการแก่ประชาชน หมุนเวียนชุมชนต่างๆ ในพื้นที่ทั้งหมด ร่วมกับการประชุมเวทีประชาคมทำแผนพัฒนาชุมชน

๕. พื้นที่ดำเนินการ

กำหนดให้ออกเคลื่อนที่ร่วมกับการประชุมเวทีประชาคมทำแผนพัฒนาชุมชน ในเขตตำบลวังห้ว

๖. วิธีดำเนินการ

๑. จัดทำร่างโครงการเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ

๒. จัดหางบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

๓. ประสานงานกับทุกกองทุกฝ่าย เพื่อคัดเลือกกิจกรรมและงานในหน้าที่ที่จะนำไปให้บริการแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้วทั้งหมด

๔. กำหนดสถานที่ วัน เวลา ในการออกให้บริการเคลื่อนที่

๕. ประสานงานกับทุกส่วนงาน

## ๖. วิธีดำเนินการ

๑. จัดทำร่างโครงการเสนอคณะผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ
๒. จัดทำงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย
๓. ประสานงานกับทุกกองทุกฝ่าย
๔. กำหนดสถานที่ วัน เวลา ในการออกให้บริการเคลื่อนที่
๕. ประสานงานกับทุกส่วนการงาน
๖. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบล่วงหน้าทางเสียงตามสาย และรถประชาสัมพันธ์

เคลื่อนที่

๗. นำกิจกรรมงานในหน้าที่ออกบริการประชาชน
๘. ประเมินผลการปฏิบัติงาน

## ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

กำหนดออกให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้าเคลื่อนที่ร่วมกับการประชุมเวทีประชาคมทำแผนพัฒนาชุมชน

## ๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า

## ๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๑๐.๑ มีสถิติจำนวนประชาชนทุกชุมชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า ซึ่งได้เข้าร่วมโครงการฯ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัด พร้อมทั้งได้รับทราบนโยบายต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า อย่างทั่วถึง

๑๐.๒ ประชาชนทุกชุมชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น โดยมีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้าร่วมรับฟัง ทั้งในเรื่องการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหว้า และความต้องการด้านสาธารณูปโภคของประชาชน

๓.๒.๓ มีรายงานหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทราบถึงการได้รับเรื่อง ระยะเวลา และผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒๒)

### โครงการที่ ๑

๑. ชื่อโครงการ : กิจกรรม รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบ

๒. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นสิ่งสำคัญเพราะการปฏิบัติหน้าที่ราชการทุกครั้งจะต้องมีการตรวจสอบ กลั่นกรองการใช้อำนาจ โดยการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่ถูกต้อง และต้องเป็นธรรมกับทุกฝ่าย เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์เสร็จแล้วให้แจ้งผู้ร้องรับทราบโดยเร็วไม่เกิน ๑๕ วัน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดลดปัญหาทุจริต

๓.๒ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างถูกต้องโดยการนำข้อเสนอแนะจากหน่วยตรวจสอบมาปฏิบัติ

๓.๓ เพื่อให้ผู้ร้องได้รับทราบขั้นตอนของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเสริมภาคประชาชนร่วมตรวจสอบการดำเนินงานของทางราชการ

๔. เป้าหมายการดำเนินการ

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทุกราย

๕. พื้นที่ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๖. วิธีการดำเนินการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จแจ้งผู้ร้องโดยเร็วไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังห้ว

๙. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๑๐.๑ การปฏิบัติหน้าที่ราชการถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๑๐.๒ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์