๕๙

**2.5.3 ดำเนินการให้มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กรณีมีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่โดยมิชอบ**

**1. ชื่อโครงการ :** มาตรการ “แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน”

**2. หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอ มีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งสามารถยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบอินเตอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งเบาะแสด้วยตนเอง

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอ รวมถึงจัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอขึ้น เพื่อดำเนินการมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้ถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

**3. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ

2. เพื่อจัดให้มีมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งหรือตรวจสอบพบการทุจริตเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

**4. เป้าหมาย/ผลผลิต**

มีการมอบหมายแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

**5. พื้นที่ดำเนินการ**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอ

**6. วิธีดำเนินการ**

1. กำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

2. จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

3. จัดประชุมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยโปร่งใสและเป็นธรรม

4. เผยแพร่กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอ ให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย คู่สัญญา ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภายนอกตลอดจนบุคลากรภายในหน่วยงาน สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการและขั้นตอนดังกล่าวได้ตรงกับความต้องการ

**7. ระยะเวลาดำเนินการ**

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-๒๕๖๔

๖๐

**8. งบประมาณดำเนินการ**

ไม่ใช้งบประมาณ

**9. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

สำนักปลัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**10. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์**

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอ ตามคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะตอ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง