**รายละเอียดโครงการ/กิจกรรม/มาตรการ**

**ลำดับที่ 47**

**1. ชื่อมาตรการ กำหนดขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียน**

**2. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายเกี่ยวข้องยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มิได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนและมาร้องขอให้ช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกำหนดขั้นตอน กระบวนการเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นกรอบและแนวทางปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือขั้นตอนที่ยุ่งยากลง อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

**3.วัตถุประสงค์** 3.1 เพื่อจัดวางแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 3.2 เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง อำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการให้กับประชาชน

**4. เป้าหมาย/ผลผลิต** - มีแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

**5. พื้นที่ดำเนินการ** - เทศบาลตำบลหนองบัวโคก

**6. วิธีดำเนินการ** 6.1 จัดทำแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์   
 6.2 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
 6.3 กำหนดแผนผังขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

**7. ระยะเวลาดำเนินการ** - ปีงบประมาณ พ.ศ.2562 - 2564

**8. งบประมาณดำเนินการ** - ไม่ใช้งบประมาณ

**9. ผู้รับผิดชอบ** - สำนักปลัดเทศบาล

**10. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์** - มีแนวทางและแผนผังขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์