

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม



องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง เป็นไปโดยคำนึงถึงความต้องการความคาดหวัง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง จึงกำหนดนโยบายและมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ภายใต้พันธกิจ วิสัยทัศน์ รวมถึงระบบการบริหาร/ ระบบสนับสนุนที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

นโยบาย

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะ

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง มุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง โดยกำหนด ให้งานหลักที่รับผิดชอบการบริการสาธารณะ รวมถึงระบบการบริหาร/ ระบบสนับสนุนที่สำคัญ มีหน้าที่ในการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ส่งเสริมให้หน่วยงานภายในองค์กร ดำเนินงาน/ โครงการภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรการ

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของคณะทางเว็บไซต์ และ/หรือ รายงานประจำปี เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

๒. กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยง จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ (Call Center) จดหมาย เว็บไซต์ จดหมาย/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๓. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะ รวมถึงระบบการบริหาร/ระบบสนับสนุนที่สำคัญ จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามความเหมาะสมของบริบทในการดำเนินงานนั้น ๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ

๔. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบริการสาธารณะ รวมถึงระบบการบริหาร/ ระบบสนับสนุนที่สำคัญ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง ในภาพรวมและรายข้อในมิติต่าง ๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหาร

๕. กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นแกนหลักในการจัดทำระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อคัดกรอง บริหารจัดการและติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ ผ่านช่องทางตามข้อ ๒

๖. กำหนดให้คณะกรรมการฯ ประมวลผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๗. กำหนดให้คณะทำงาน ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

๘. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานบริการสาธารณะ