



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลัญญา  
เรื่อง นโยบายและมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลัญญา เป็นไปโดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์การบริหารส่วนตำบลัญญาจึงกำหนด นโยบายและมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

**วัตถุประสงค์**

เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลัญญา

**นโยบาย**

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลัญญา ให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลัญญา

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลัญญา มุ่งมั่นให้เกิดการดำเนินงานที่มุ่งมั่นผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลาง โดยกำหนด ให้นำหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงาน มีหน้าที่ในการรับฟัง ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่าน ทางช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลัญญา ส่งเสริมให้ส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ัญญา/โครงการภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**มาตรการ**

๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วน ตำบลทางเว็บไซต์ หรือรายงานประจำปี เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

๒. กำหนดให้จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจนความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานและการดำเนินการขององค์การบริหารส่วน ตำบลผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ จดหมาย เว็บไซต์ จดหมาย/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแจ้งข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

๓. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงาน จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลัญญา ตามความเหมาะสม ของบริบทในการดำเนินงานนั้นๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ

๔. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่างๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อ นายองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๕. กำหนดให้สำนักงานปลัด มีหน้าที่ในการบริหารจัดการและติดตามข้อมูลที่ได้รับจาก ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ

๖. กำหนดให้สำนักงานปลัด เป็นแกนหลักในการจัดทำระบบจัดการข้อร้องเรียนเพื่อคัดกรอง  
บริหารจัดการและติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางตาม  
ข้อ ๒

๗. กำหนดให้สำนักงานปลัด ประมวลผลการจัดการร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของภารกิจ นั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการ  
ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๘. กำหนดให้ส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญา ประเมินความพึงพอใจ  
ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจ  
หลักของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

๙. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของตัวชี้วัดผล  
การดำเนินงานในภารกิจที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญา

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒



(นายทองใบ วันเคสีน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสัญญา