

๑. ชื่อโครงการ กิจกรรม “ยกระดับคุณภาพการบริการประชาชน”

๒. หลักการและเหตุผล

ด้วยประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลควนเสาชอง มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม เทศบาลจึงได้ให้ความสำคัญในการสร้างความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการสาธารณะ บริการประชาชนให้เกิดขึ้นในพื้นที่มากที่สุด โดยนำแนวทางตามหลักการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะหลักความโปร่งใส (Transparency) และหลักเสมอภาค (Equity) โดยไม่แบ่งแยกด้าน เพศ ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ ความพิการ สภาพทางกายภาพหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ สอดคล้องกับมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เทศบาลตำบลควนเสาชอง จึงมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ มีการแสดงขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน มีระบบการป้องกันหรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนโดยทัตเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้การบริการของหน่วยงานโปร่งใส

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในภารกิจตามที่กฎหมายกำหนดของหน่วยงานให้บริการอย่างมีความเป็นธรรม
- ๓.๒ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๔. เป้าหมาย/ผลผลิต - ความพึงพอใจเฉลี่ยของประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ ๘๐

๕. พื้นที่ดำเนินการ - เทศตำบลควนเสาชอง

๖. วิธีดำเนินการ

- ๖.๑ จัดให้มีระบบเกณฑ์หรือเครื่องมือการปฏิบัติงานที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ระบบบัตรคิวในการให้บริการ ระบบการให้บริการออนไลน์ เป็นต้น
- ๖.๒ จัดให้มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน อัตราค่าบริการ (ถ้ามี) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการให้ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบอย่างชัดเจน
- ๖.๓ จัดให้มีระบบการป้องกัน หรือการตรวจสอบเพื่อป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ จัดให้มีกล้องวงจรปิดภายในสถานที่ให้บริการ
- ๖.๔ จัดให้มีสถานที่สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีทางลาดให้แก่ผู้พิการ
- ๖.๕ จัดให้มีป้ายภาษาอังกฤษ และไทย
- ๖.๖ มีการนำระบบออนไลน์ ระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการบริการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ - ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๘. งบประมาณดำเนินการ - ไม่ได้เบิกจ่ายงบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ - ทุกสำนัก /กอง

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

