



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ตามที่จังหวัดนครพนมได้รับแจ้งจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ได้การจัดการประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยได้ใช้ผลการสำรวจความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสำหรับจัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง ได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เรียบร้อยแล้ว และการให้บริการตามข้อตกลงที่ระบุไว้ สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง คือ

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๓๐๗๐๓
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง
- แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น รายละเอียดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

(นายพจนารถ พิมสาน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑.ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๓๐๗๐๓

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๓.แอปพลิเคชันไลน์

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

๔.เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
-----------	----------------------

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย

สำนักปลัด อบต.บ้านเอื้อง

๑.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่

ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง

๒.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่

เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหาร

ส่วนตำบลบ้านเอื้อง

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่

ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
--------------	----------------------

๔.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

สำนักปลัด อบต.บ้านเอื้อง

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการ ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้องทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเอื้อง

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์ แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอัน เป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและ ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๓๐๗๐๓
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง
- แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง
- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายใน องค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบรายละเอียดตามเอกสารภาคผนวก

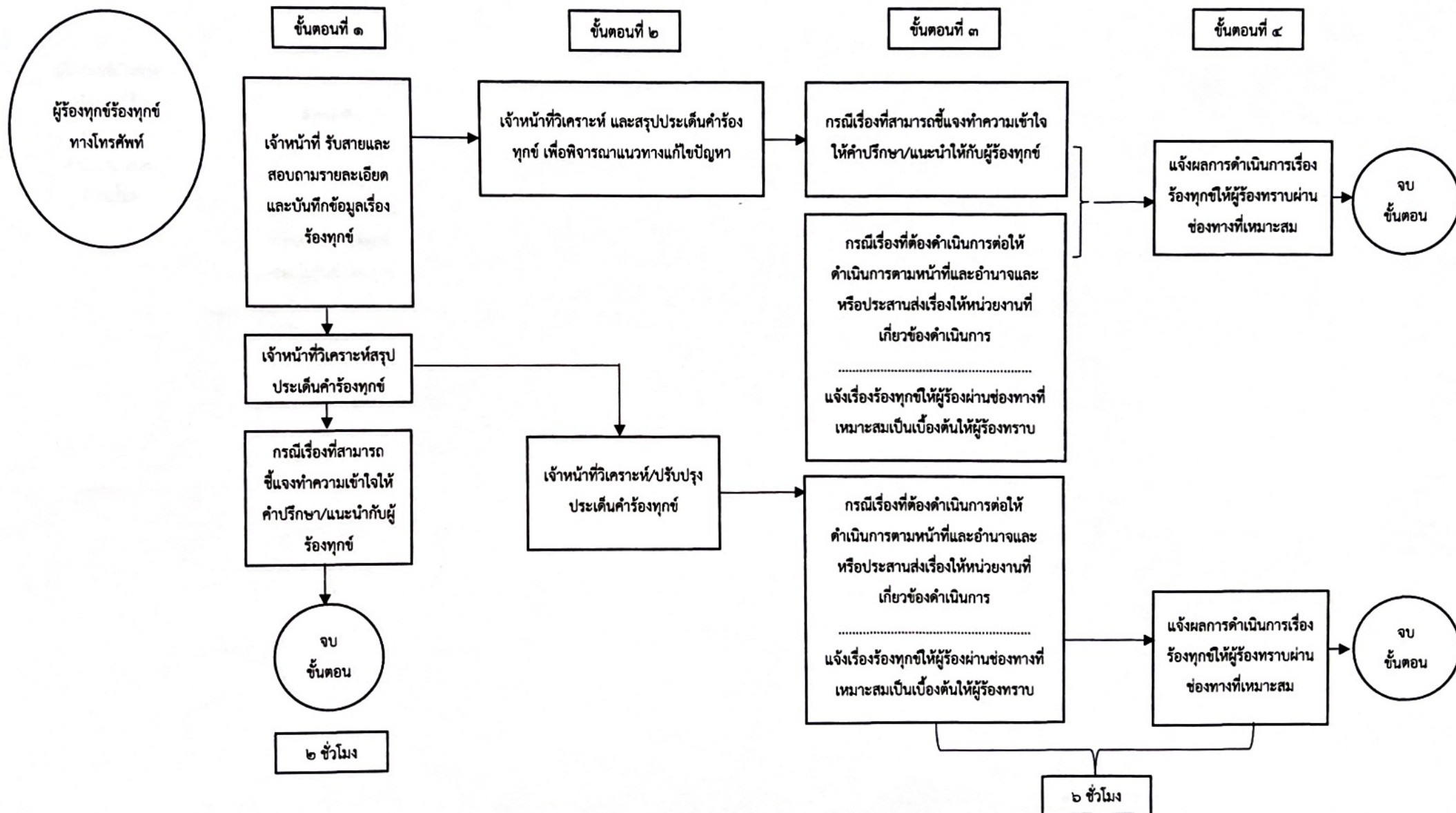
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒		๑๒ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่อำนาจหน้าที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การดักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ / ความเห็น / นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๓๐๗๐๓

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

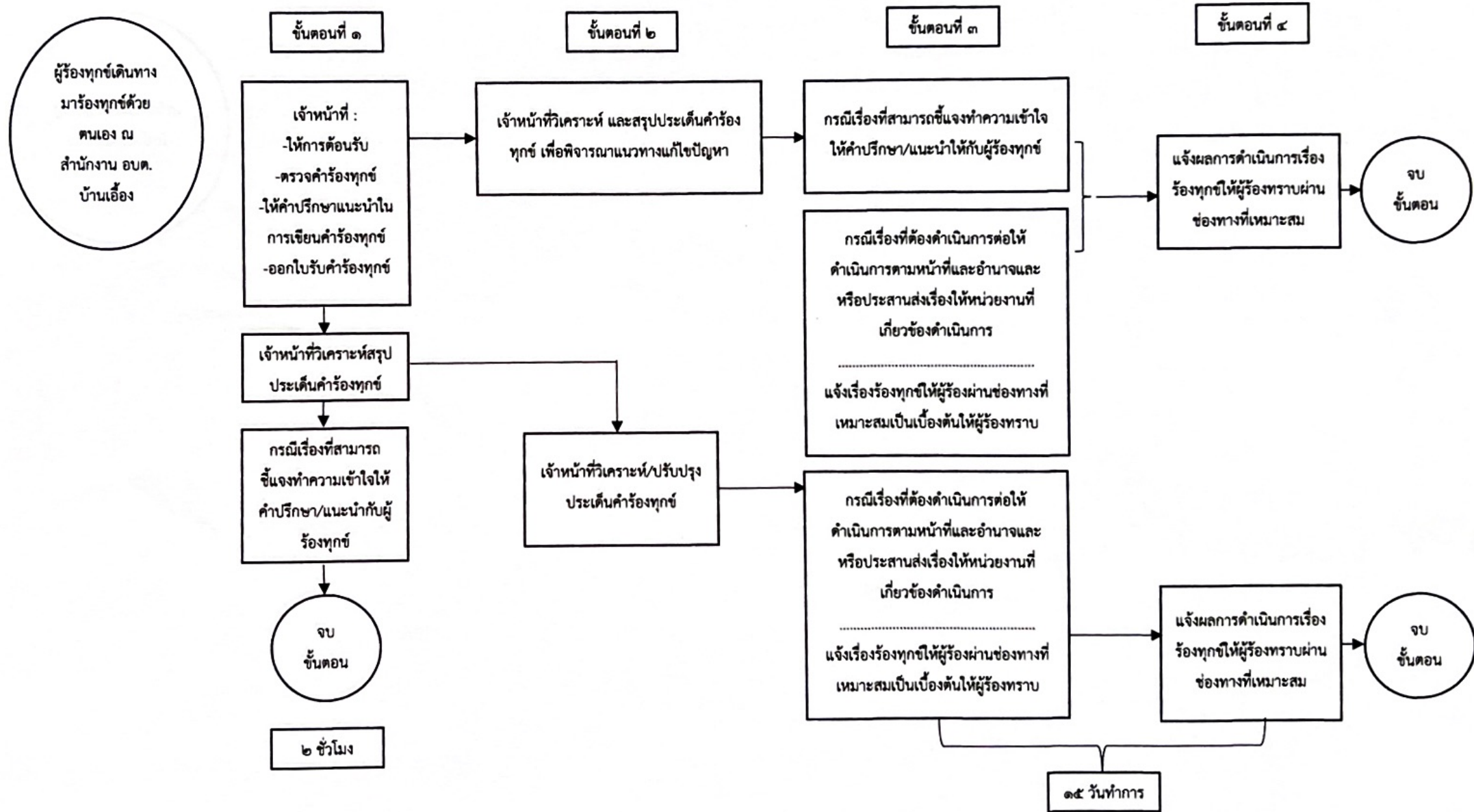
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเอื้อง

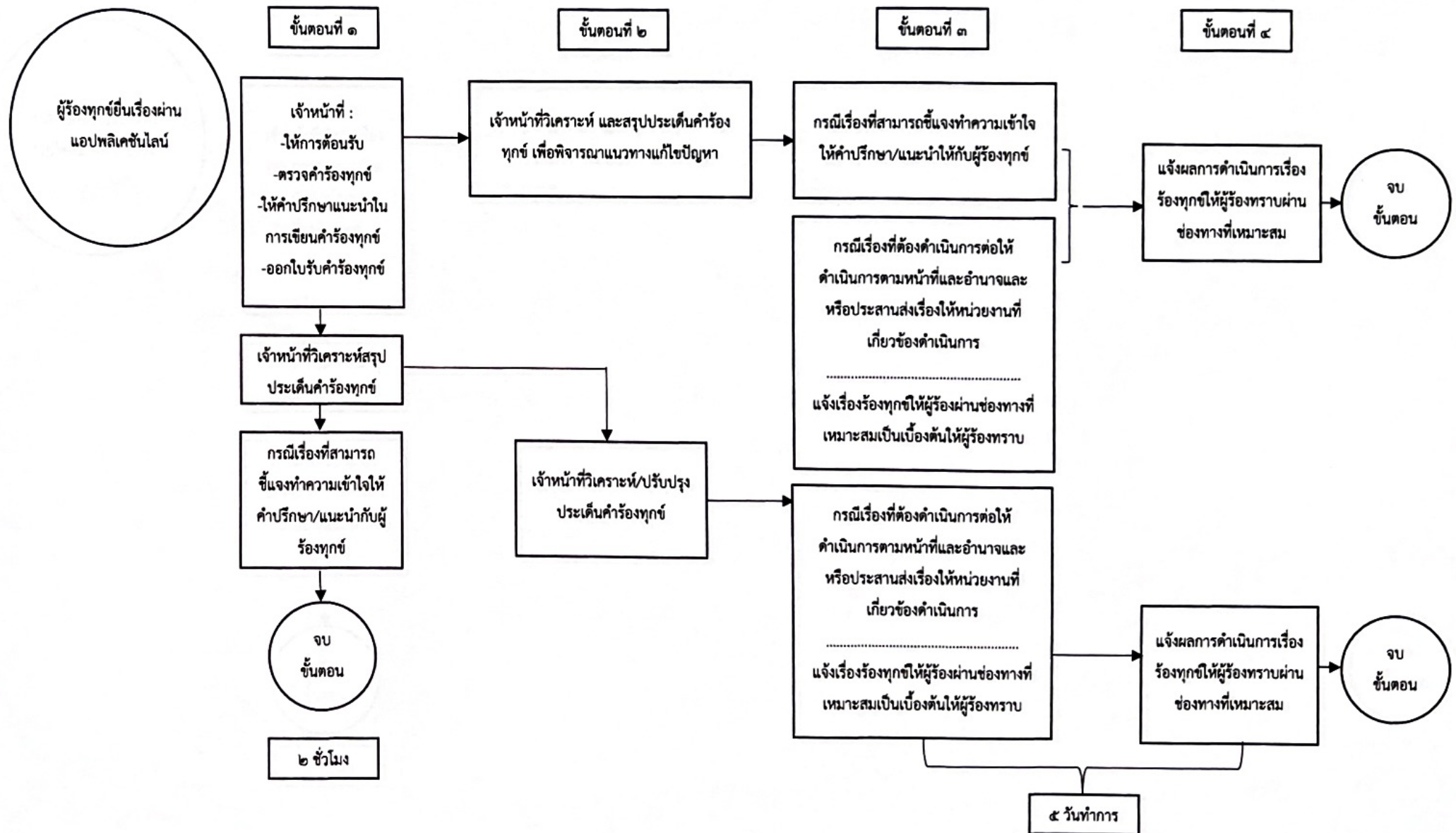
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง

