

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการอย่างทั่วถึง อาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๙ (๔) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี จึงประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นายเจริญ ศรนรายณ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานบริการจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	**ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง**
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๙ ๙๕๕๖	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี ๒๐๕ หมู่ ๘ ตำบลนาหมื่นศรี อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชั่น Facebook งานประชาสัมพันธ์ อบต.นาหมื่นศรี เว็บไซต์ อบต.นาหมื่นศรี www.namuensi.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ **ระยะเวลา :** ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลนาหมื่นศรี
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน **ระยะเวลา :** ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชั่น Facebook ผ่านเว็บไซต์ **ระยะเวลา :** ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วนตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

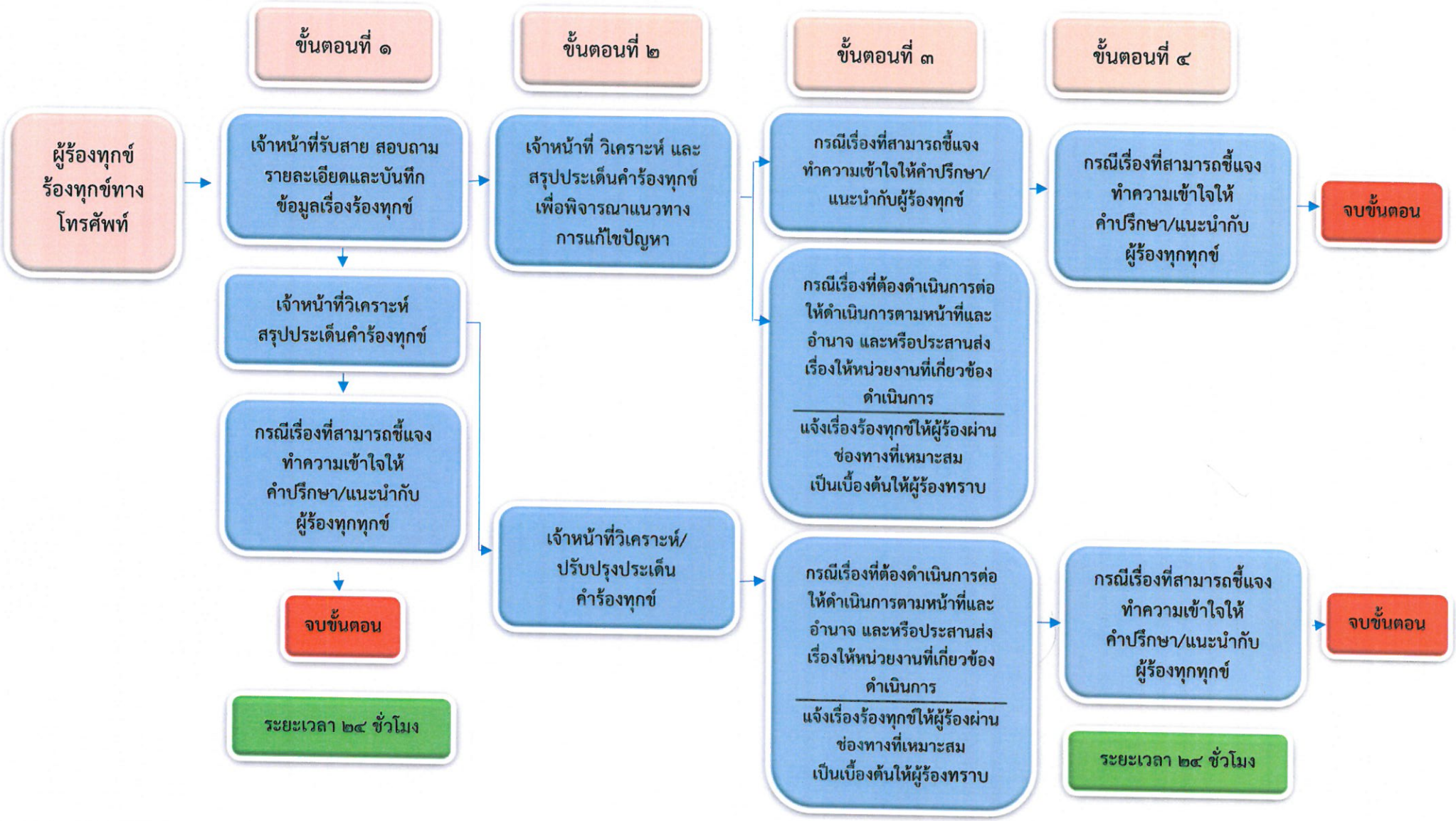
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

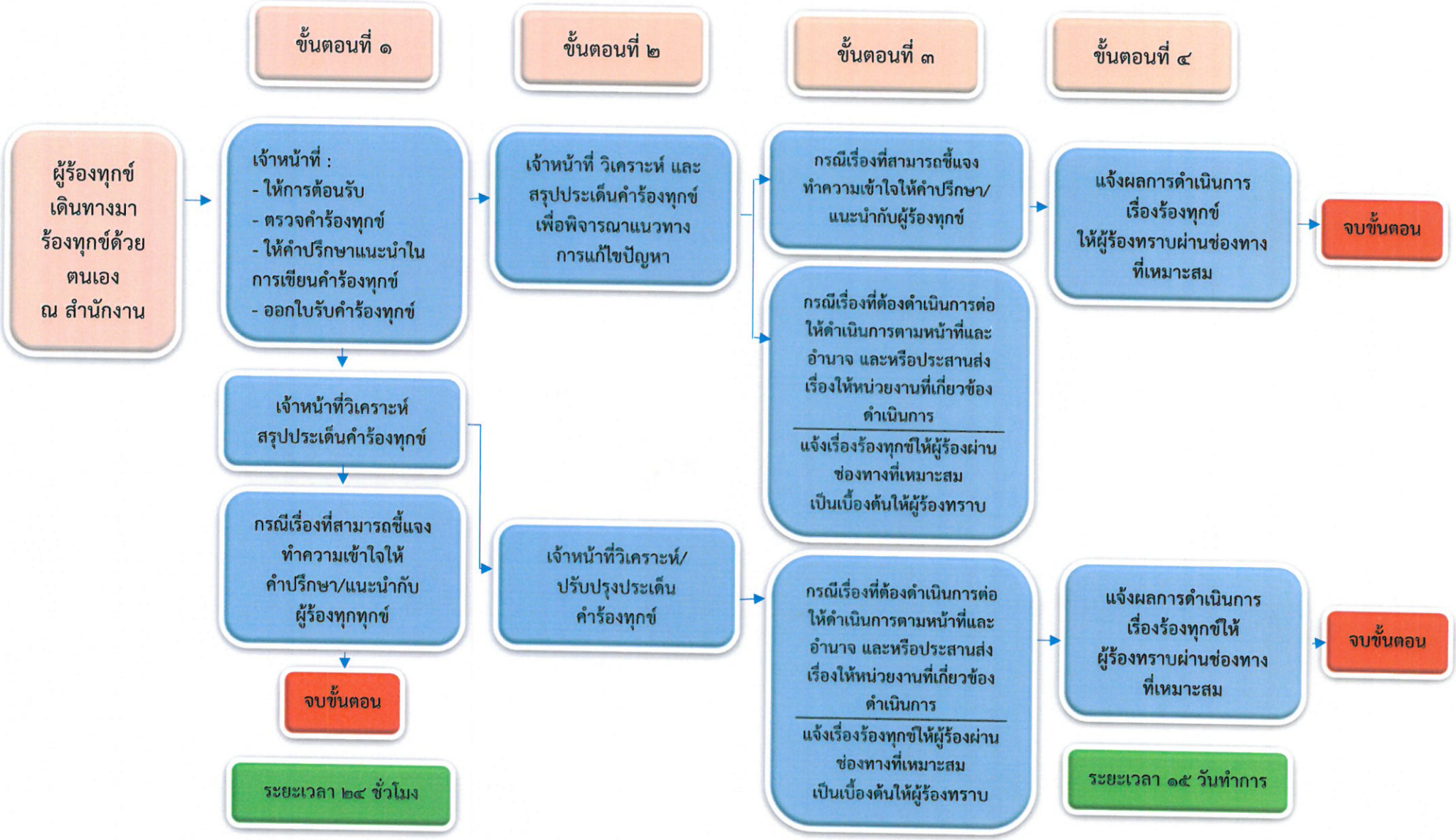
- ☞ ช่องทางโทรศัพท์
- ☞ เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- ☞ แอปพลิเคชั่นไลน์

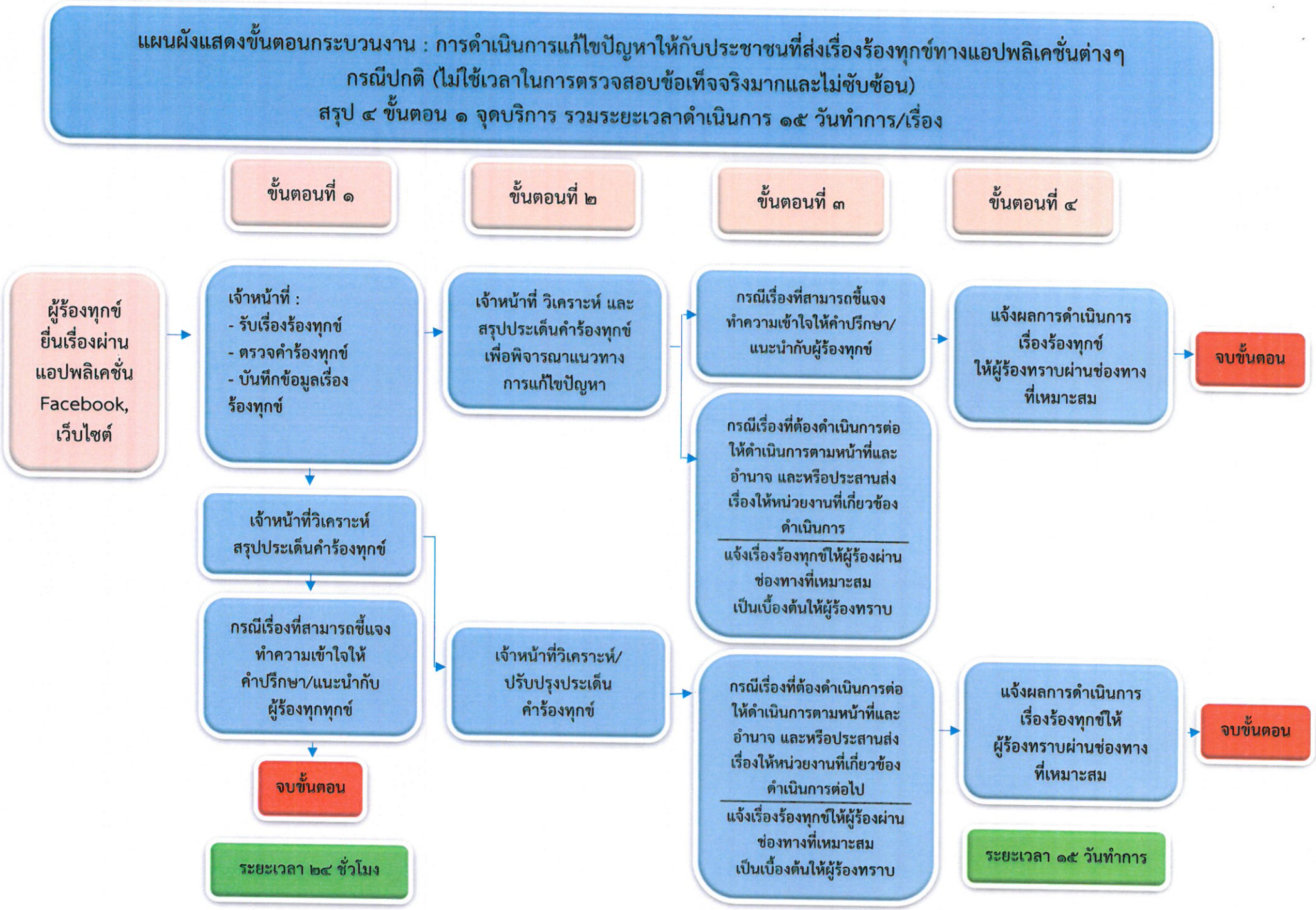
ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

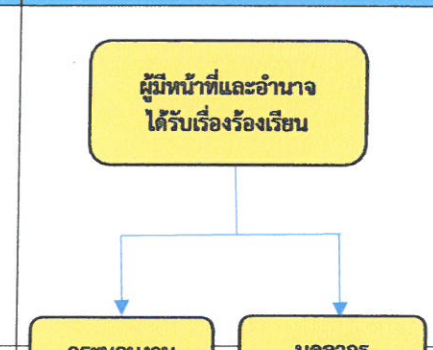
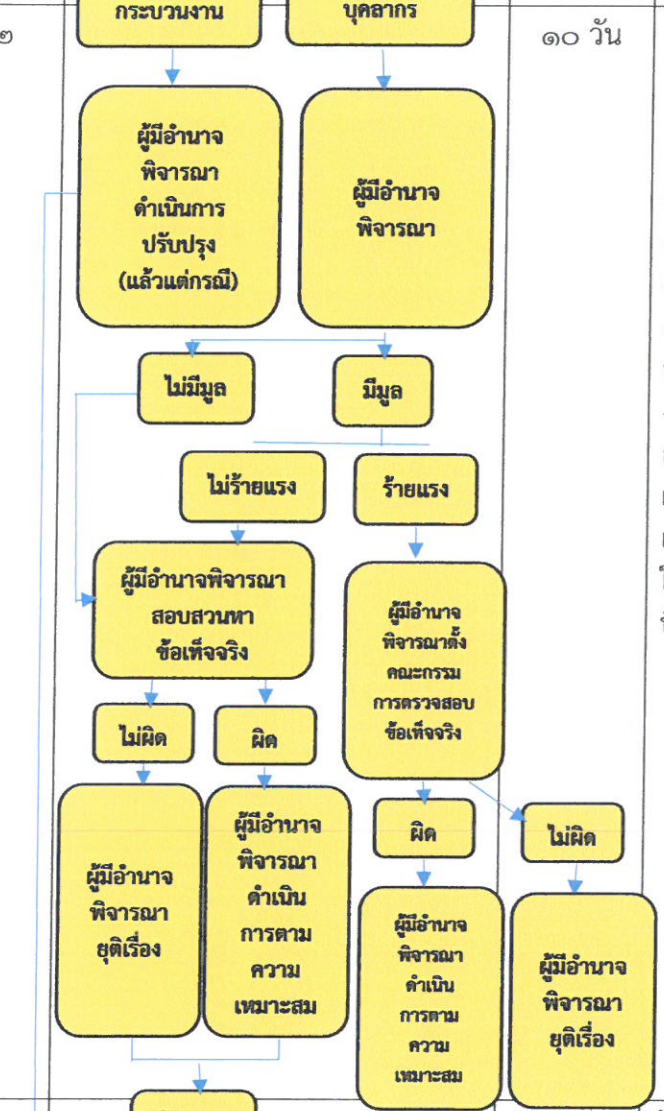
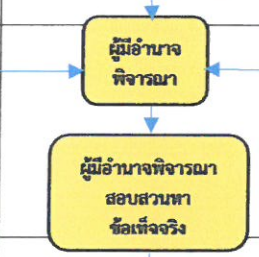


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง




แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่นต่างๆ
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องผ่านแอปพลิเคชั่น Facebook, เว็บไซต์
เจ้าหน้าที่ :
- รับเรื่องร้องทุกข์
- ตรวจคำร้องทุกข์
- บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกทุกข์
จบขั้นตอน
ระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
ระยะเวลา ๑๕ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วัน	-รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ -พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อ ผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	
๒		๑๐ วัน	-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่ เจ้าหน้าที่ ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	
๓		๒ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	