



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน

ด้วย สำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน ในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองมหาสารคาม ที่ มค ๐๑๑๘/ว ๑๐๔๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน ได้อย่างทั่วถึง จึงออกประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน เรื่องข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน เรื่องข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน

๒.ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดประกาศ เป็นต้นไป

๓.ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วน ตำบลตอนหวาน ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๙๐๐๐๗๑

๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การ บริหารส่วนตำบลตอนหวาน

๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ Google Form (QR Code)

๓.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง Facebook

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ร้อยเอก

(วิสิทธิ์ ชันโพธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหวาน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน

ขอบเขตการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

๑.โทรศัพท์ ๐๕๓-๙๐๐๐๗๑

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

วันจันทร์ - วันศุกร์

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน

ตั้งแต่วันที่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๗๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองมหาสารคาม

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓.ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_06440111@dla.go.th

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

หรือ google form (QR Code)



๔. Facebook อบรม.ดอนหวาน

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนการและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

สำนักปลัด

ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๙๐๐๐๗๑

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๕ วันทำการ

๒.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน

๓.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ google form (QR Code)

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

๔.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

- หมายเหตุ**
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก
 ๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
 ๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่องหรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีให้ผู้ร้องทุกข์มอบให้คนอื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอคัดสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัด หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลตอนหัวน รองนายกองคการบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านทางช่องการรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัวน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยจะถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่าน ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑.โทรศัพท์ ๐๔๓-๙๐๐๐๗๑

๒.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่าน

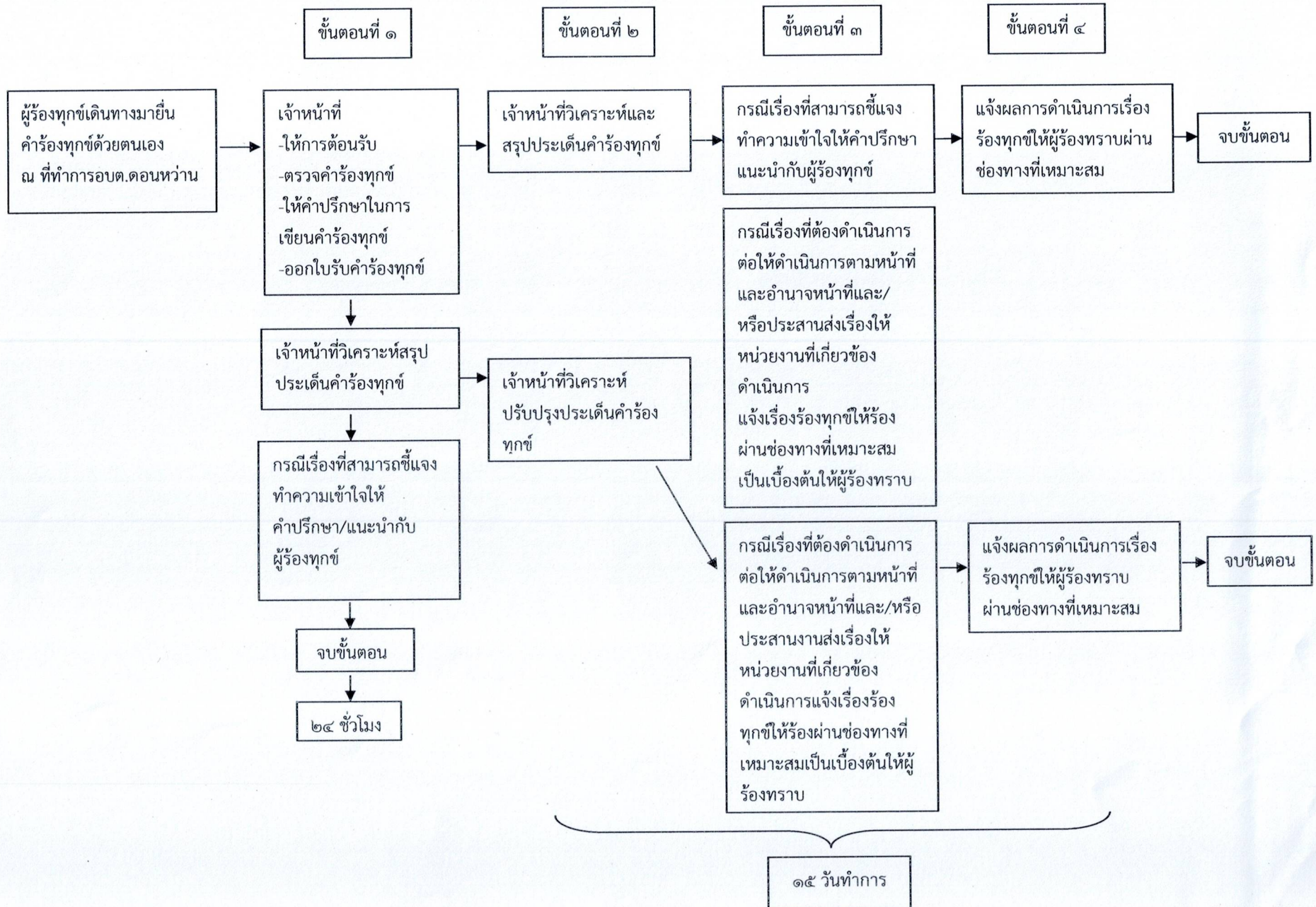
๓.ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_06440111@dla.go.th หรือ google form (QR Code)



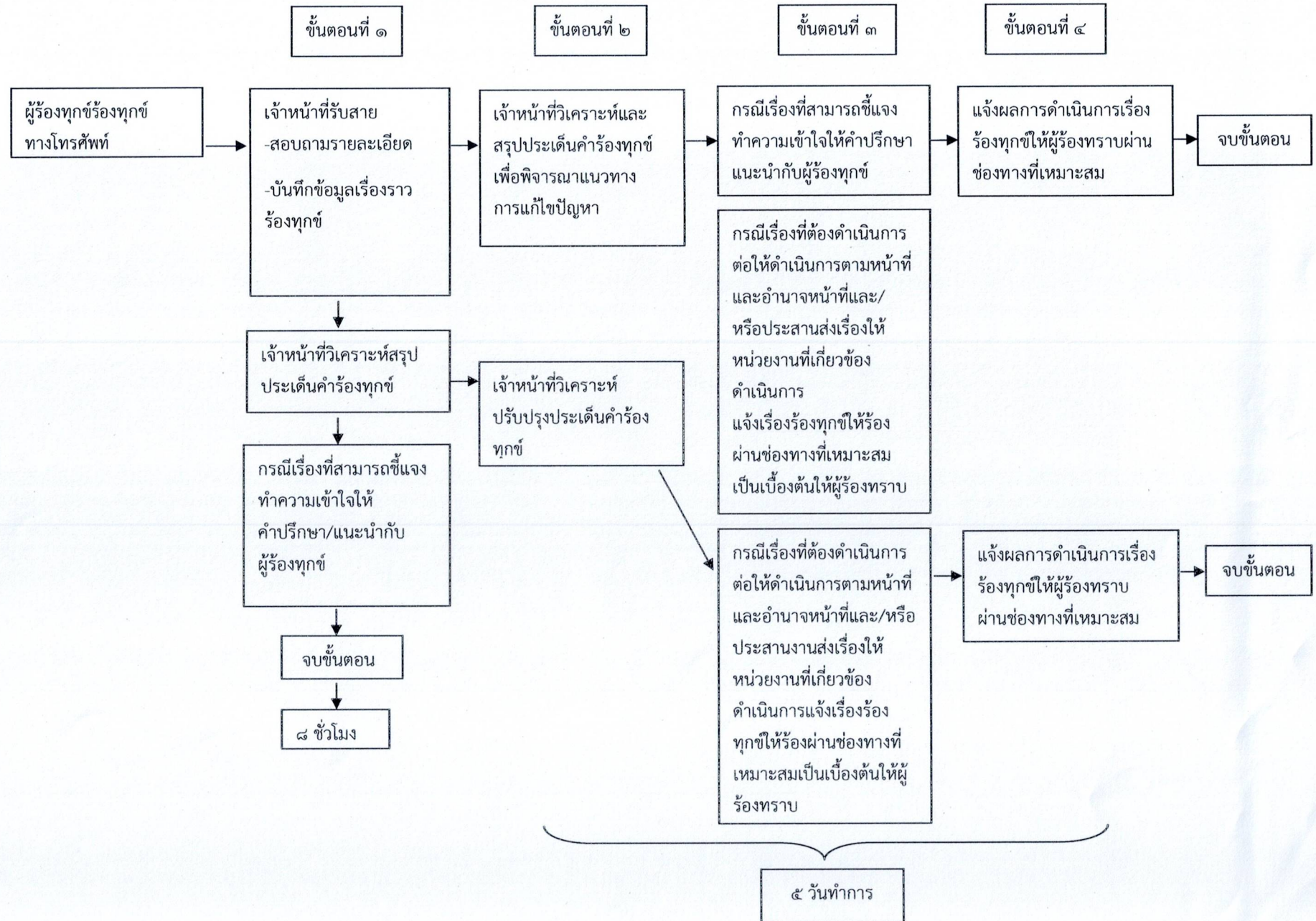
๔. Facebook อบต.ดอนหว่าน

ซึ่งสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหว่านจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหวาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



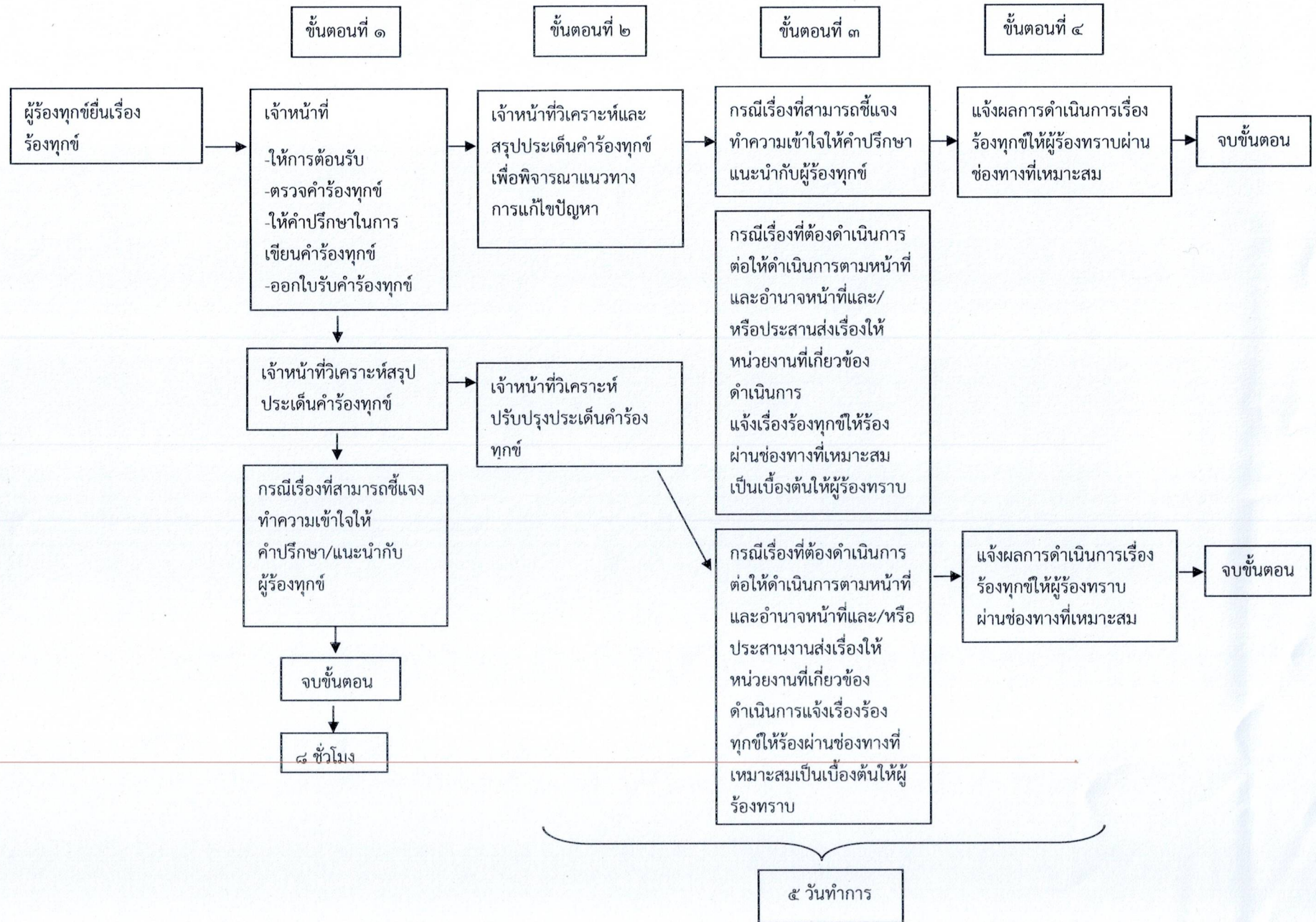
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ ชั่วโมง



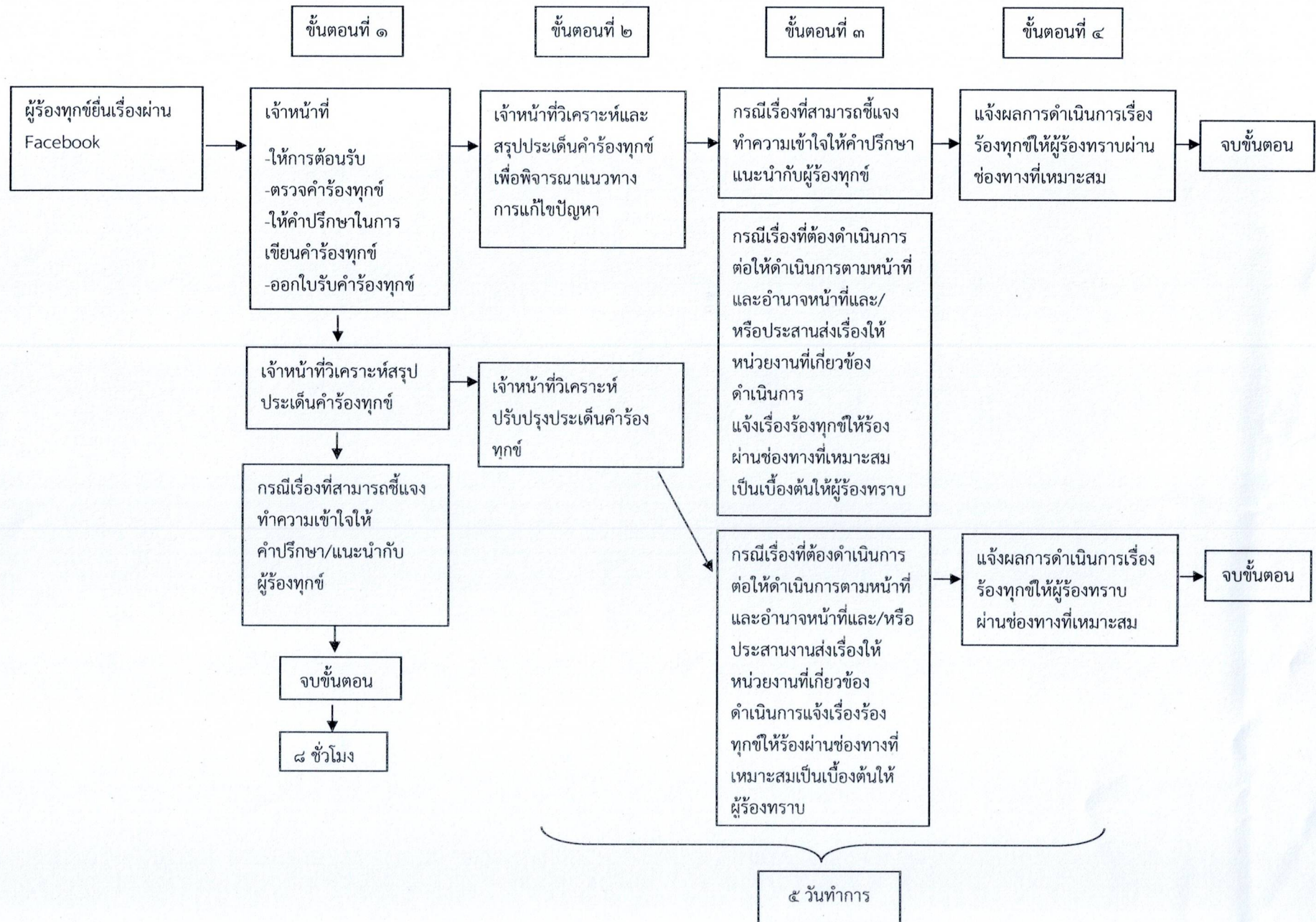
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ (QR Code)

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเพจ Facebook
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในองค์กร

