

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
****

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดชัยภูมิ ที่ ชย ๐๐๑๗.๑/ว ๑๒๐๔๗ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ที่ ชย ๑๐๑๘/ว ๒๖๑๐ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพังได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง จึงขอประกาศข้อตกลงระดับให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพังให้บริการประชาชน รายละเอียดตามปรากฏแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายจิรพันธ์ ประกอบดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานบริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๘๘๖๓๐๙	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางเว็บไซต์/แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง ๓.๑ เว็บไซต์ : www.srapung.go.th ๓.๒ แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนงาน	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย ดังนี้	
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาการรองทุกข์ให้กับประชาชนทางโทรศัพท์	องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้กับประชาชนผู้มายื่นคำร้อง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง	องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง	องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	
การแจ้งผลการดำเนินการ	
องค์การบริหารส่วนตำบลสระพังจะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน และกรณีที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกินกว่า ๑๕ วัน จะดำเนินการขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน พร้อมแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง	

ขอบเขตการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ หมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ การแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนการร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

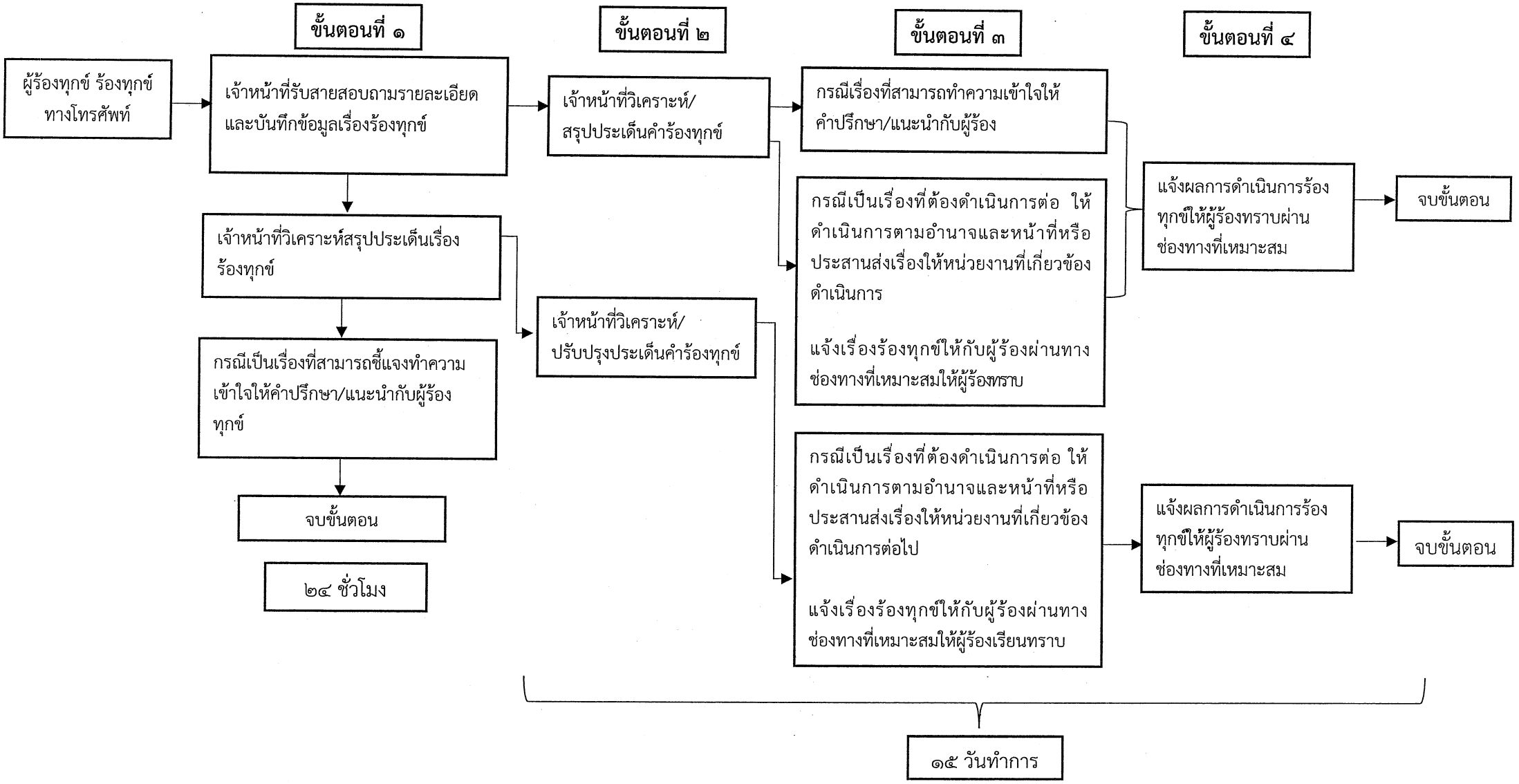
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายก ผ่านช่องทาง ดังนี้

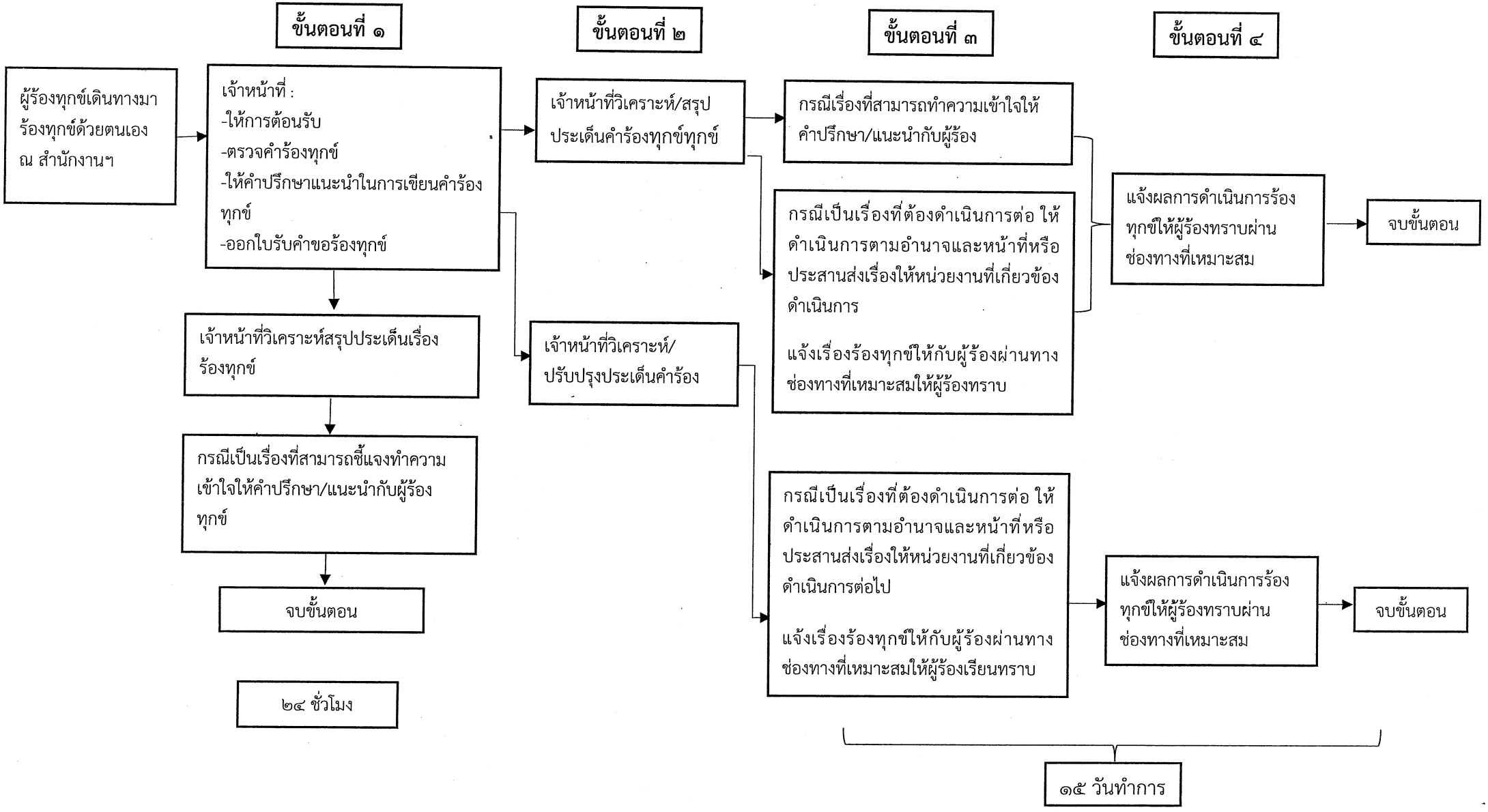
- งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๘๘๖๓๐๙
- งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง
- งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (saraban-srapung@saraban.mail.go.th)
- งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง เฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามภาคผนวก

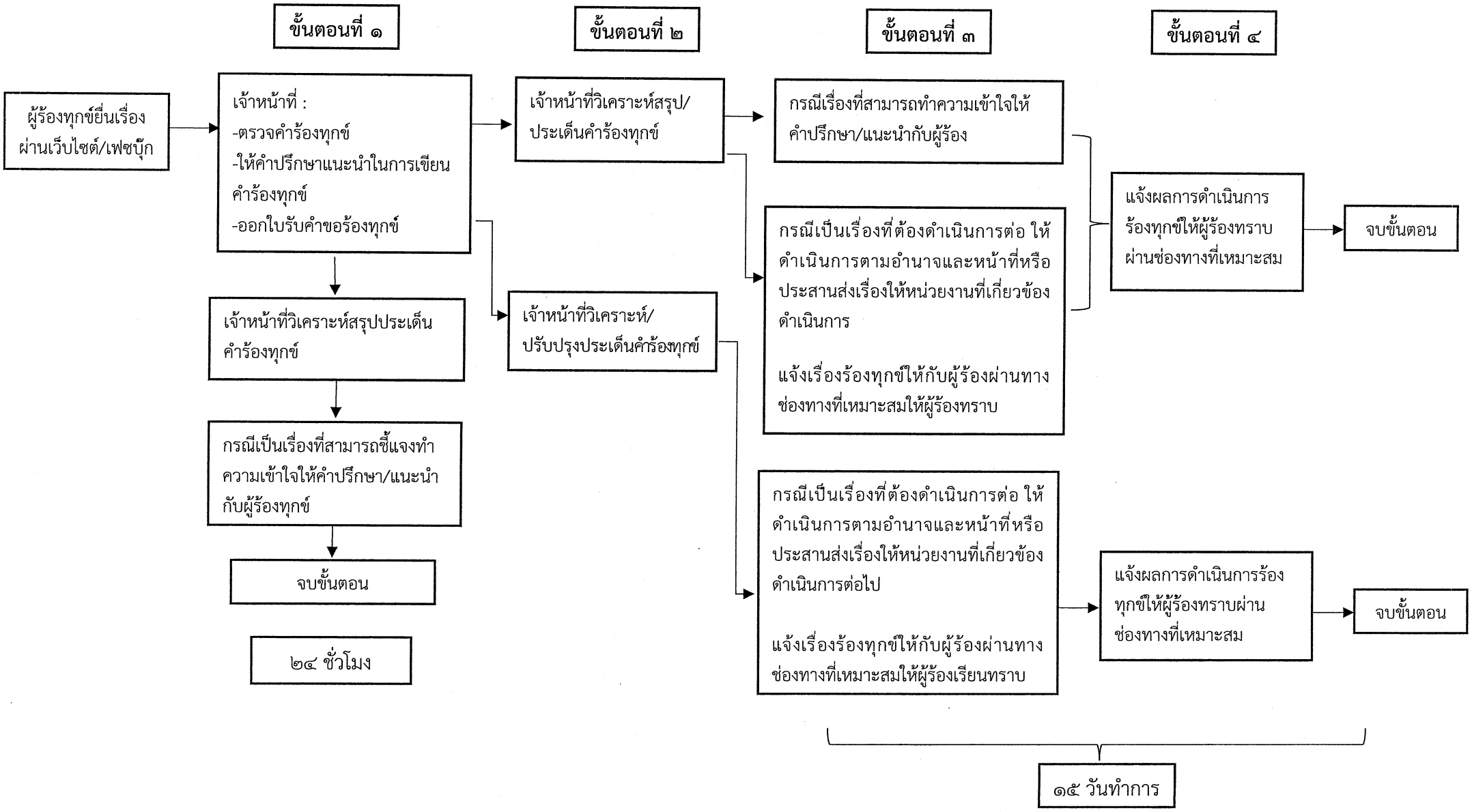
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทางโทรศัพท์ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ ชั่วโมง/เรื่อง



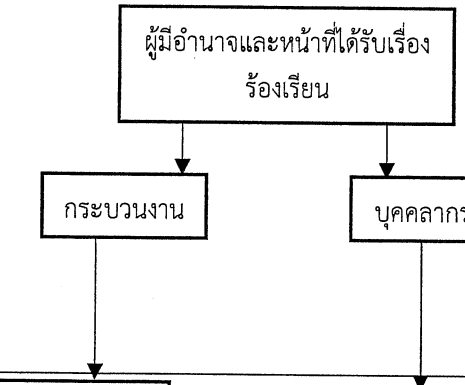
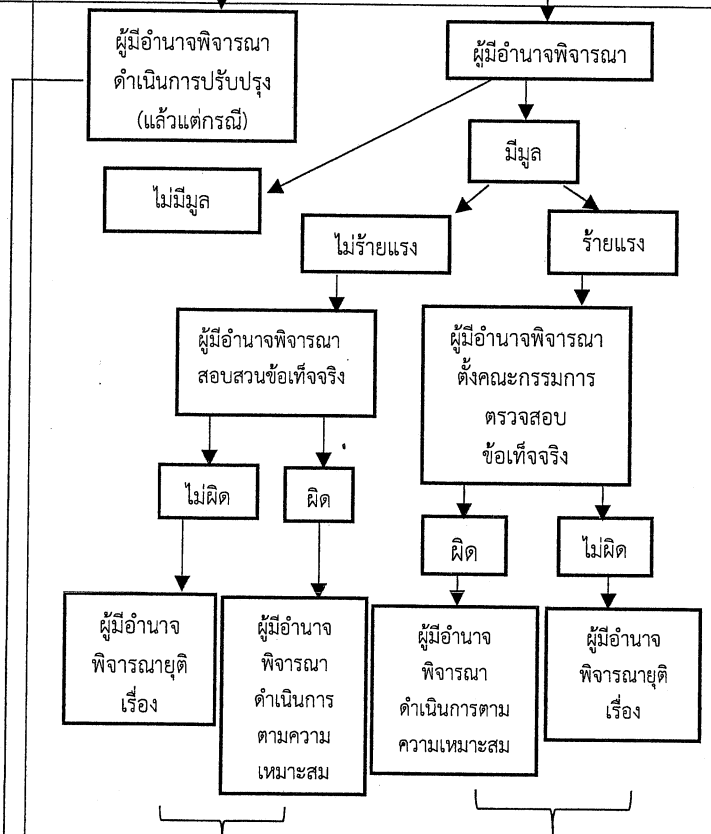
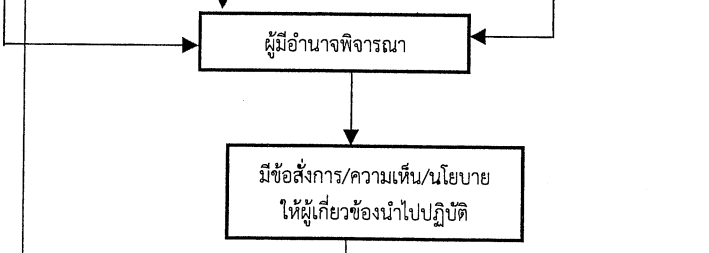
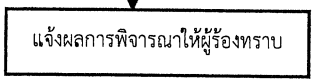
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระพัง กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๒ วันทำการ	-รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ -พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีอำนาจและหน้าที่ -ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๒.		๑๕ วันทำการ	-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรเรื่องมารยาทในการให้บริการไม่โปร่งใส ให้ผู้มีอำนาจและหน้าที่ ที่บุคลากรผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล โดยหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้มีอำนาจและหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณา	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๓.		๒ วันทำการ	ผู้มีอำนาจและหน้าที่พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบาย ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๔.		๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ