

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด๐

ด้วยหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ กส๐๐๒๓.๔/ว๔๗๔๔ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการใช้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๒.ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศเป็นต้นไป

๓.ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๘๘๔

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด https://www.khoksaad.go.th/index.php หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraband_06461802@.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๙

(นางสาวฏาภา เครือศรี)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน/ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา แก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

- ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงที่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ
- ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถมาติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๒. ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ ๐๔๓-๘๔๐๘๘๔

๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด https://www.khoksaad.go.th/index.php

๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน sarabar[illegible]1_06461802@.go.th ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการพร้อมแจ้งผล

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

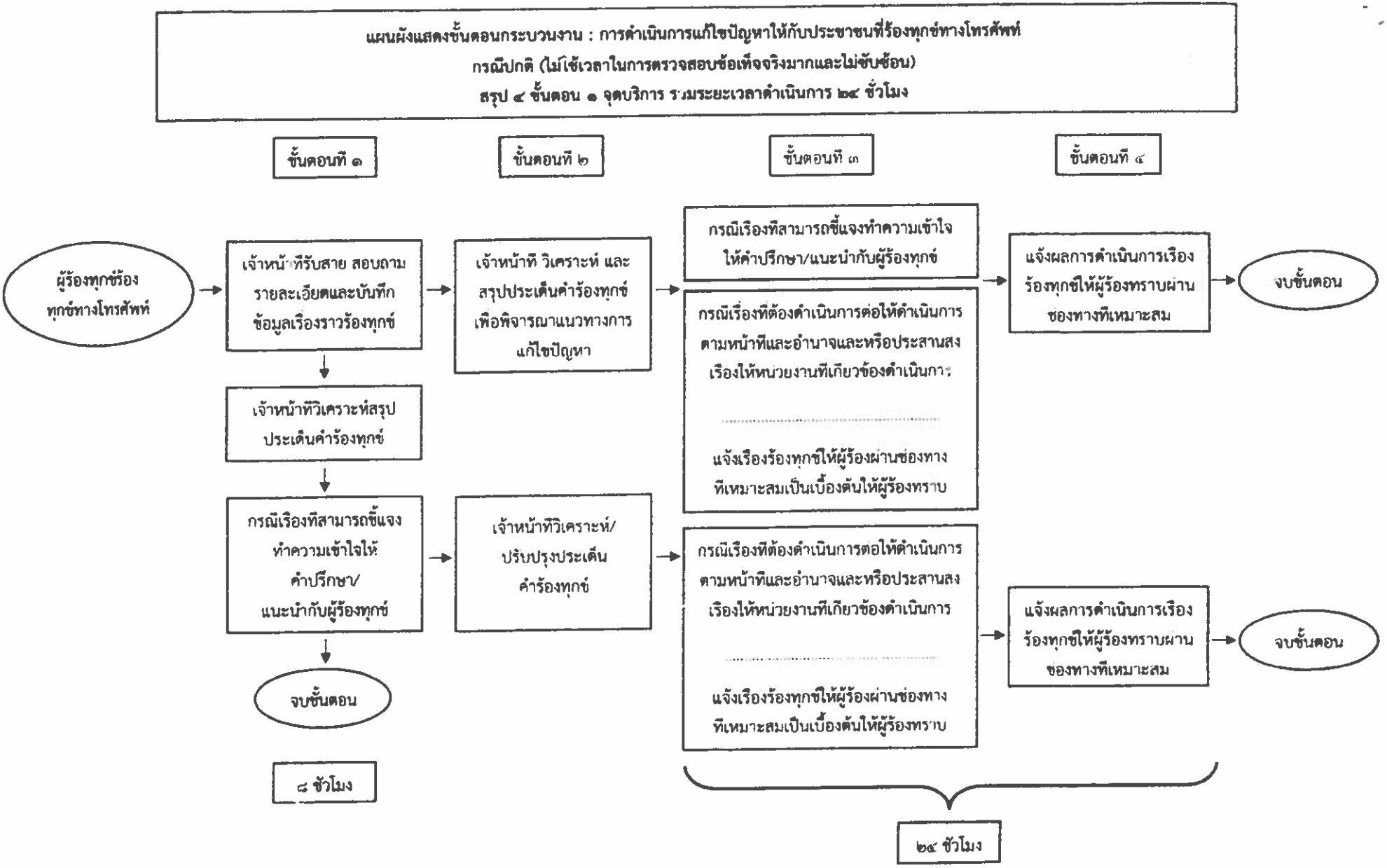
งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ขอบเขตการให้บริการ

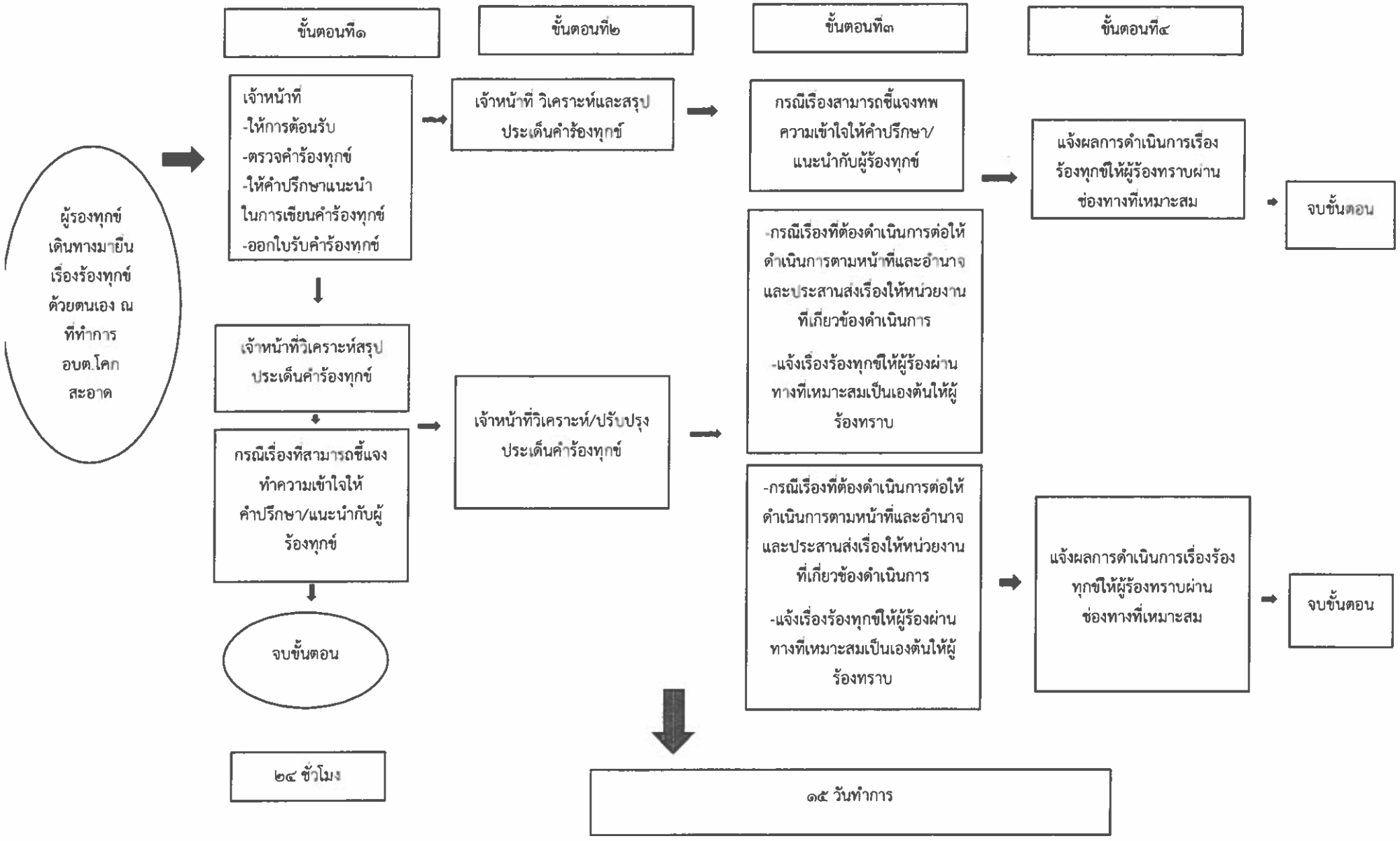
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๔๐๘๘๔	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด https://www.khoksaad.go.th/index.php	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraband_06461802@go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

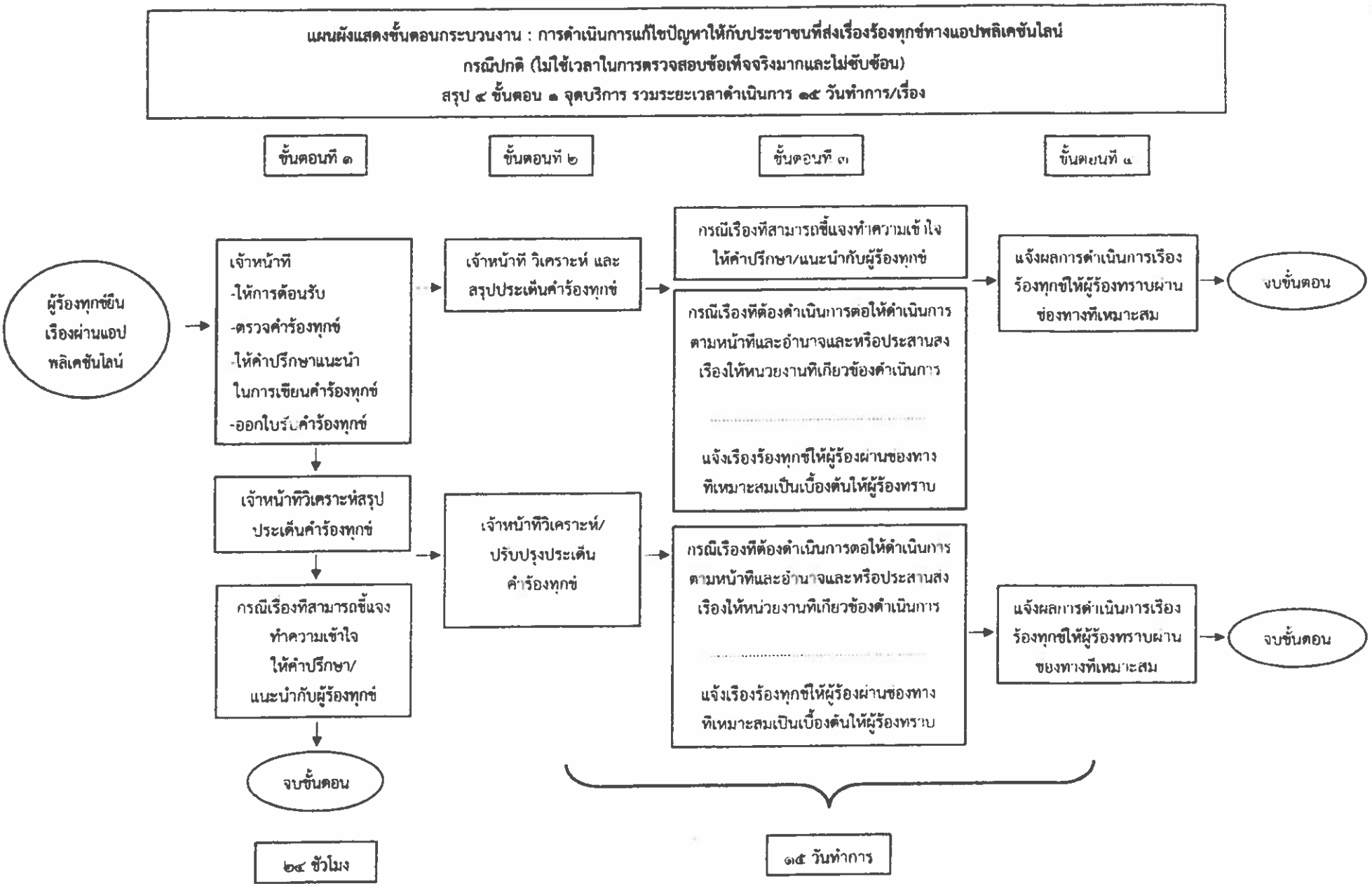
ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑.กระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
๒.กระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
๓.กระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

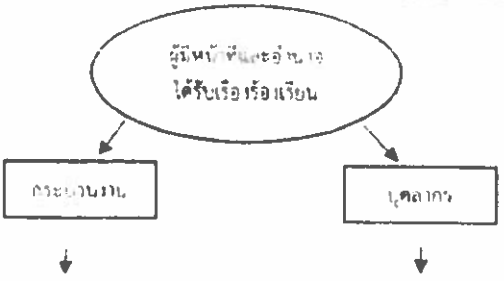
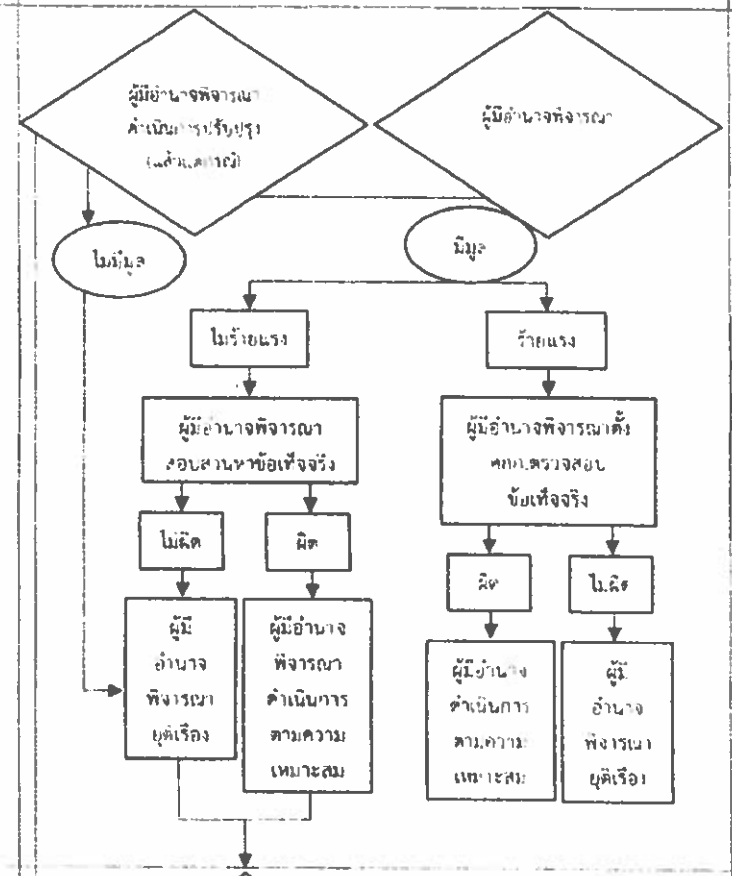
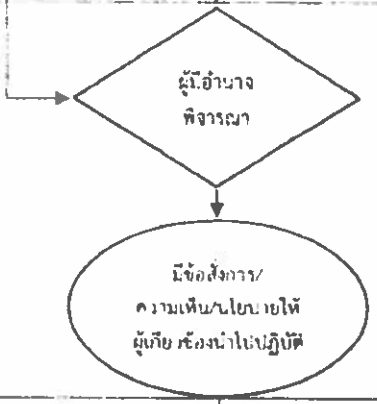
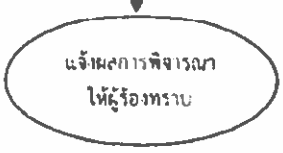

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ ระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
๘ ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
๒๔ ชั่วโมง
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
จบขั้นตอน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดสรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง




แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องผ่านแอปพลิเคชันไลน์
เจ้าหน้าที่
-ให้การต้อนรับ
-ตรวจคำร้องทุกข์
-ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
-ออกใบรับคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
จบขั้นตอน
๑๕ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	→รับเรื่องร้องเรียนทีสามารถตามช่องทางต่างๆ →พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ →ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒		๑๒ วัน	→กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือทำทัณฑ์บนอย่างใกล้ชิด เป็นต้น →กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้ที่มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด