



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือแจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามผลการประชุมหารือของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทาง และดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามได้อย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

๒. ประกาศฉบับนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๙๔๙-๑๐๐๐

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม <https://www.nayaiamsao.go.th/> หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน saraban_๐๖๒๒๐๙๐๔@dla.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายกมลกริช พูลศิริ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม รักษาการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

ข้อตกลงระดับการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๓๙๔๙-๑๐๐๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐.น
๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐.น
๓. ช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล นายายอาม https://www.nayaiamsao.go.th/	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ https://www.nayaiamsao.go.th/ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

- หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)
ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานเรื่องร้องเรียน ชี้แจง หรือให้คำแนะนำกับผู้ร้องฯ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือระงับเรื่องหรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม -

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วยมีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์

ผู้ร้องจะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

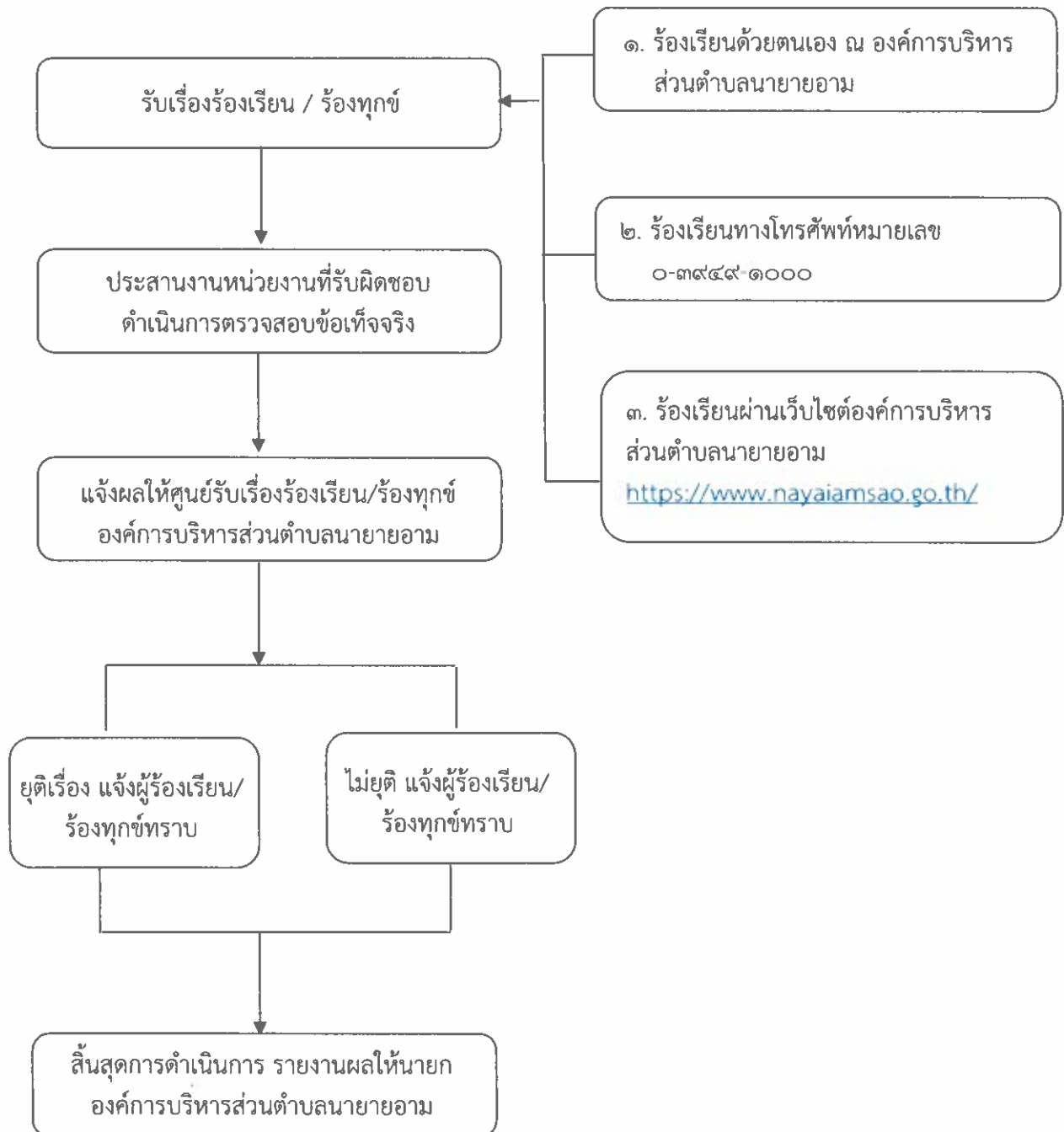
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

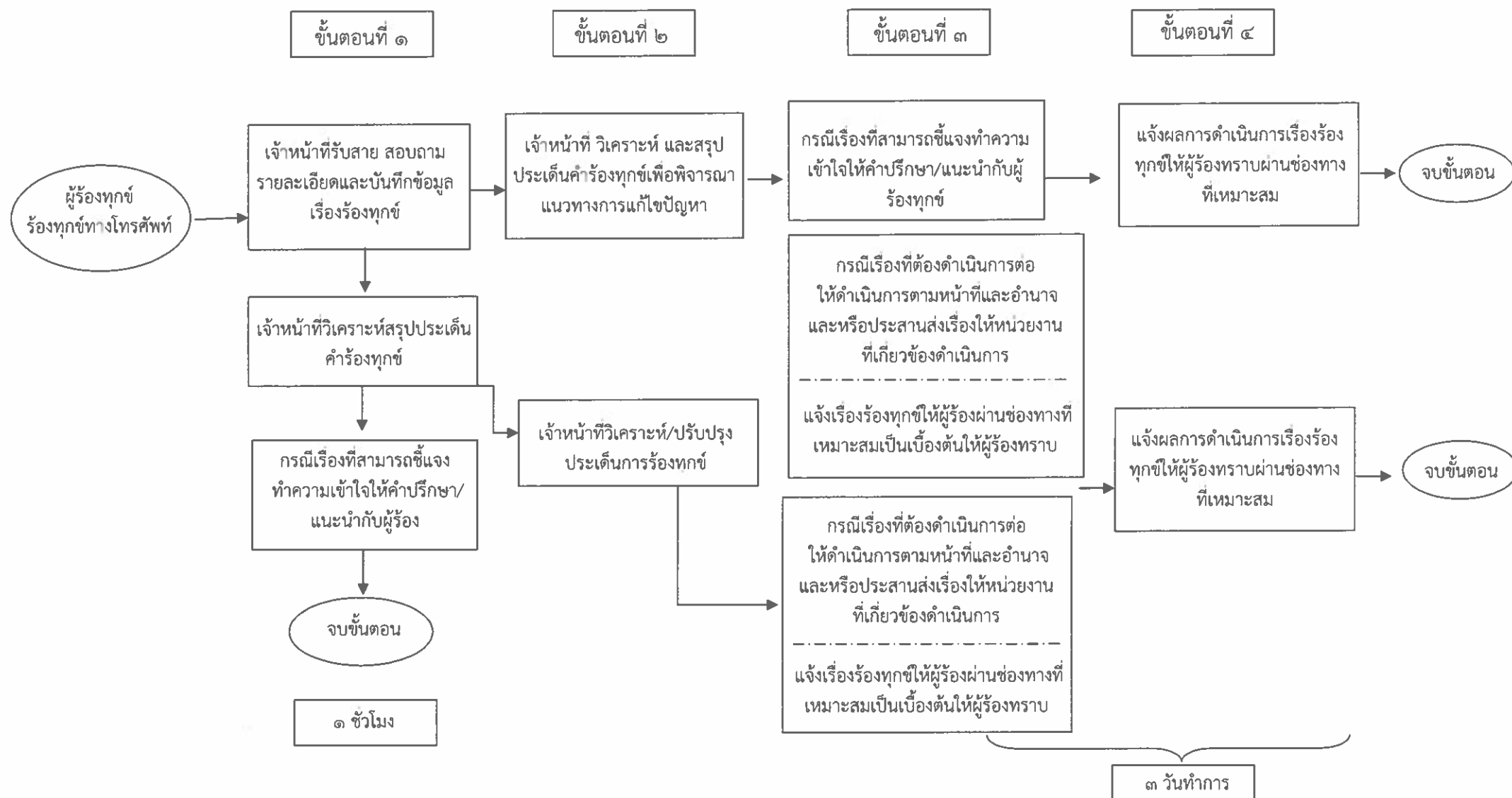
๑. ช่องทางโทรศัพท์
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
๓. แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

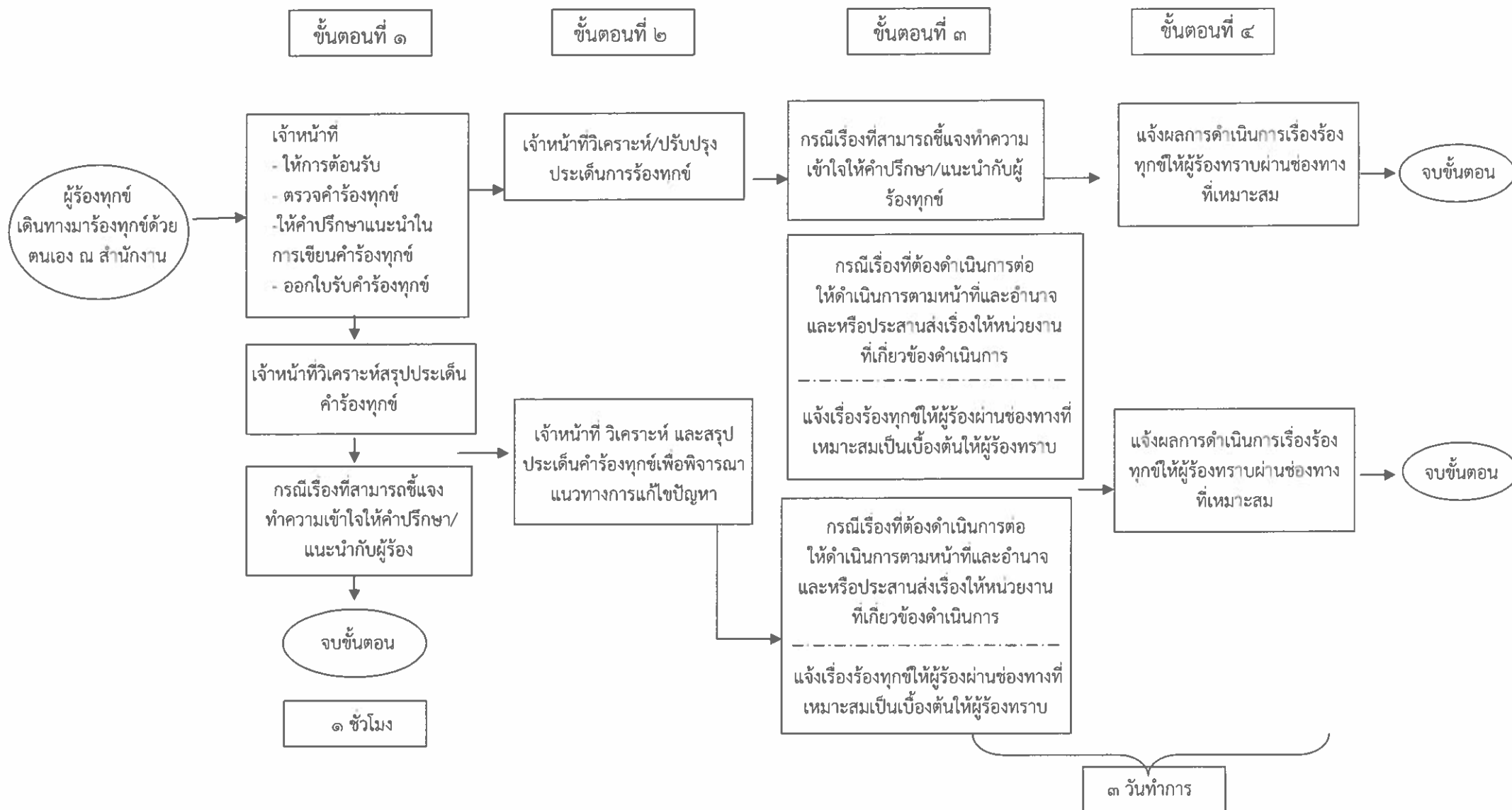
แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ



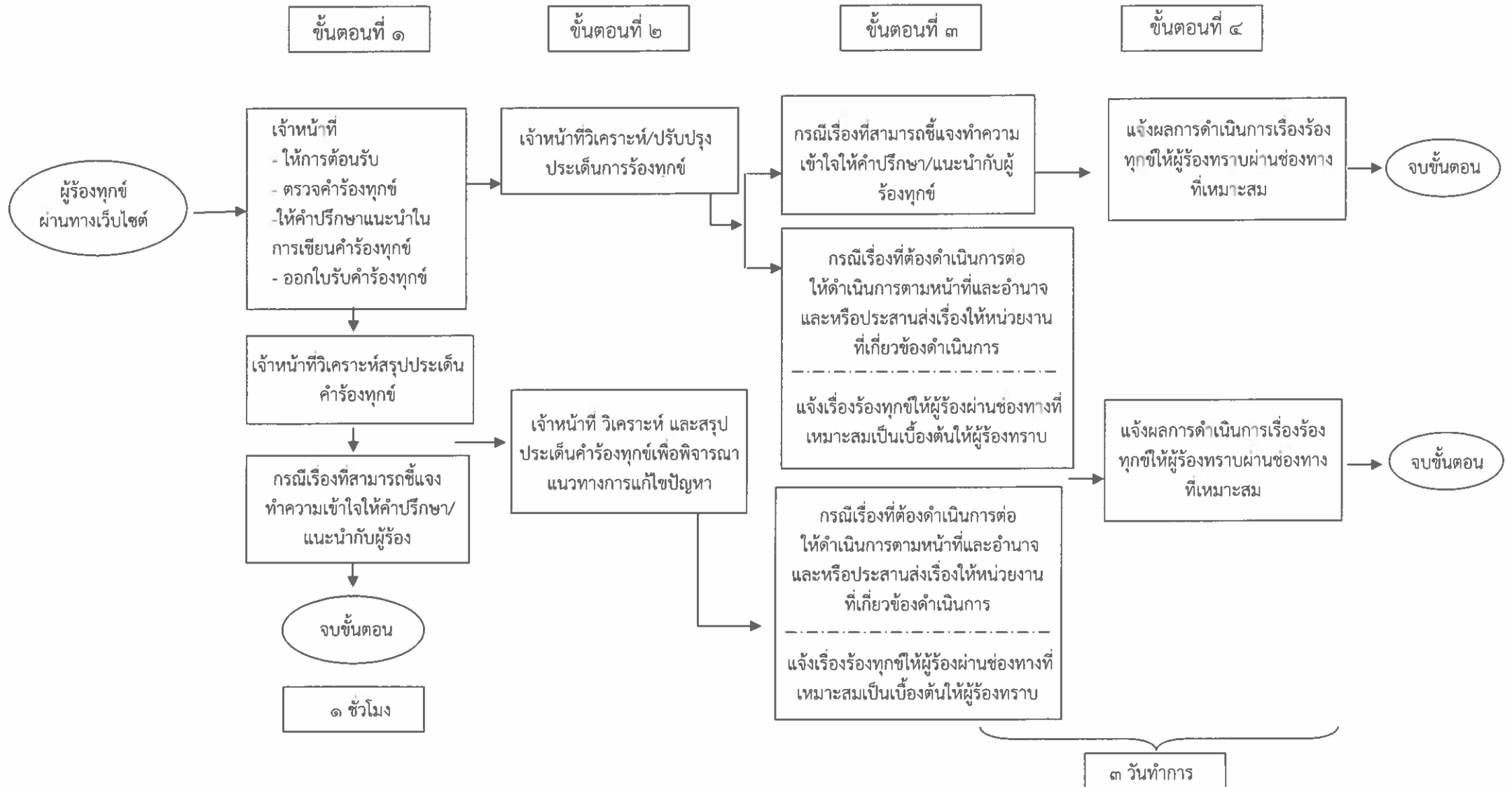
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

<https://www.nayaiamsao.go.th/>

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>		➢ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ➢ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ➢ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] --> B([ไม่มีมูล]) A --> C[ผู้มีอำนาจพิจารณา] B --> D[ไม่ร้ายแรง] D --> E[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนข้อเท็จจริง] E --> F([ไม่ผิด]) E --> G([ผิด]) F --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] G --> I[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] C --> J([มีมูล]) J --> K[ร้ายแรง] K --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณา แต่งตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] L --> M([ผิด]) L --> N([ไม่ผิด]) M --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] N --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] H --> Q[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] I --> Q O --> Q P --> Q </pre>		➢ กรณี เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทในการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ➢ กรณี เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> B([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>		➢ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔	<pre> graph TD A([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		➢ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด