

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

ด้วยหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อำเภอท่าลี่ ที่ ลย ๐๐๒๓.๑๐/ว ๑๓๓๖ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮีอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

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

๒.ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับนับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศเป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๔๓๐๓๖

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี https://www.tambonahi.go.th หรือช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน Saraban_๐๖๔๒๐๘๐๖@dla.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจเอก

(ประดิษฐ์ เคนดา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

งานที่รับผิดชอบ	งานจัดการร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดรายการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ นาฬิกา
ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๔๓๐๓๖	วันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดรายการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ นาฬิกา
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี https://www.tambonahi.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน Saraban_๐๖๔๒๐๘๐๖@dla.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี
การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี
การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

/ข้อกำหนด...

ข้อกำหนดในการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่นสำเนาบัตรประชาชน/ภาพถ่าย/อื่นๆ เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในเขตอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือนร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ หรือเรื่องที่จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา แก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอความคิดเห็นต่างๆ

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตัวเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงรายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑.จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี

๒.ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๔๓๐๓๖

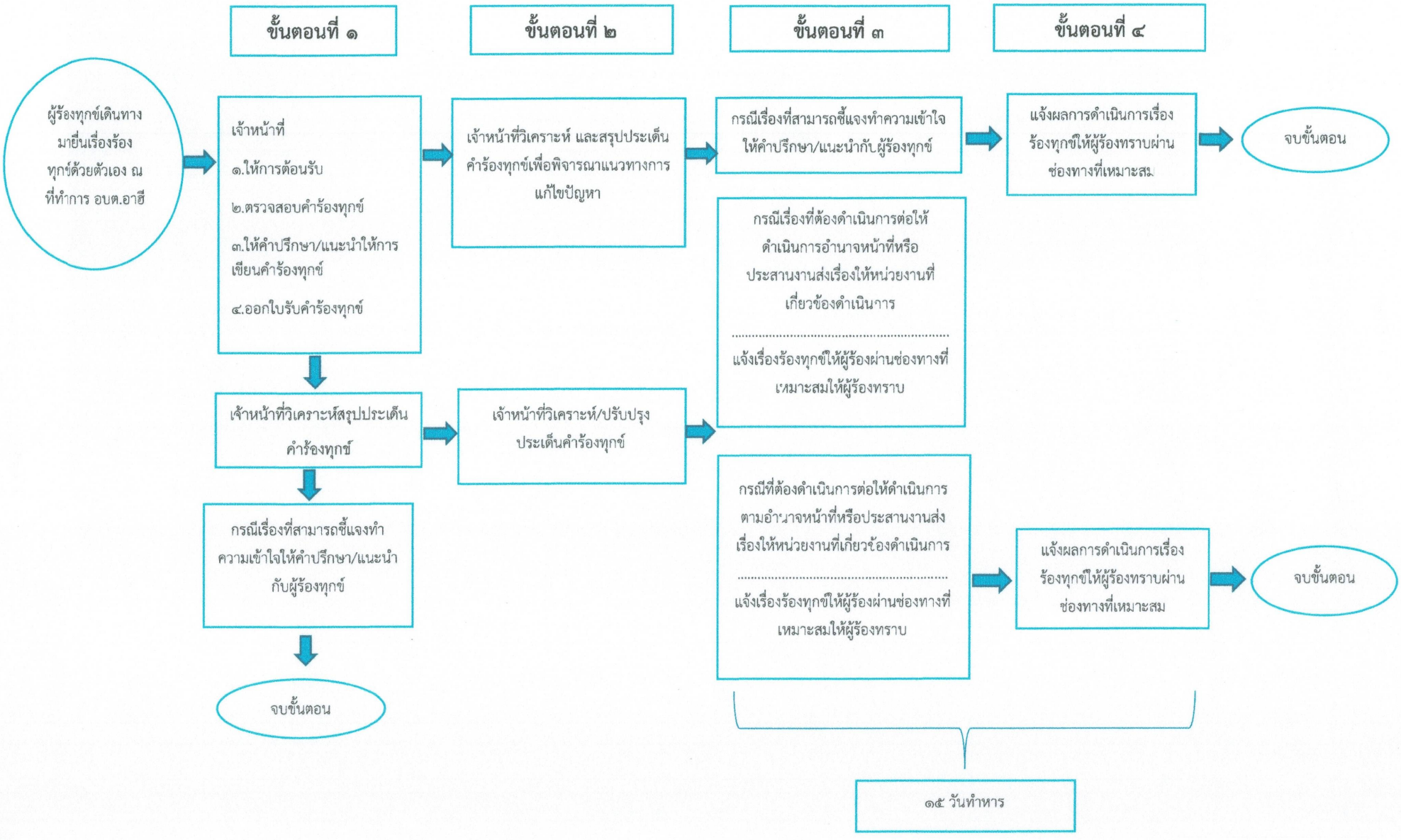
๓.เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี https://www.tambonahi.go.th

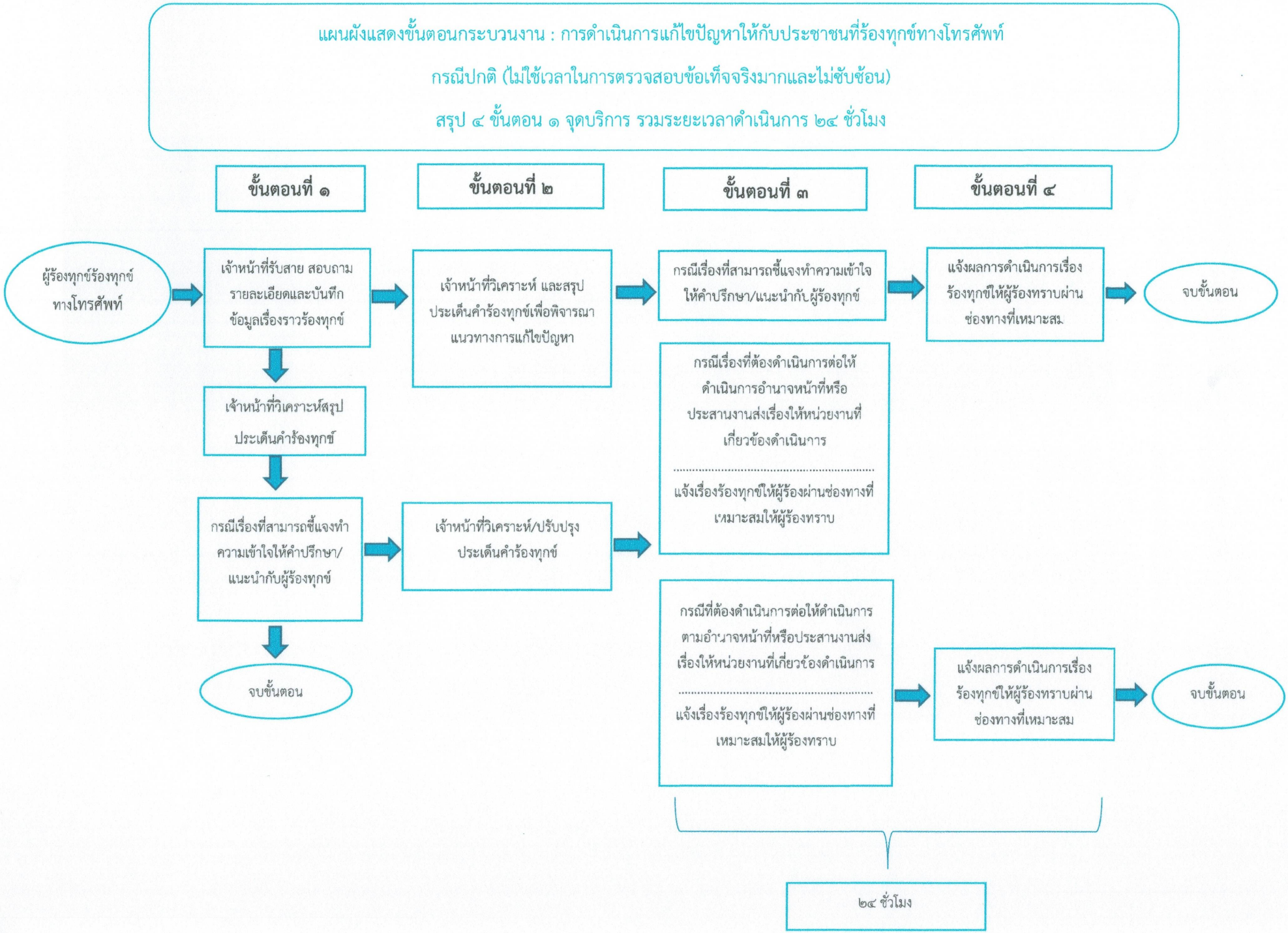
๔.ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน Saraban_๐๖๔๒๐๘๐๖@dla.go.th

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี จะดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการพร้อมแจ้งผล

/แผนผัง...

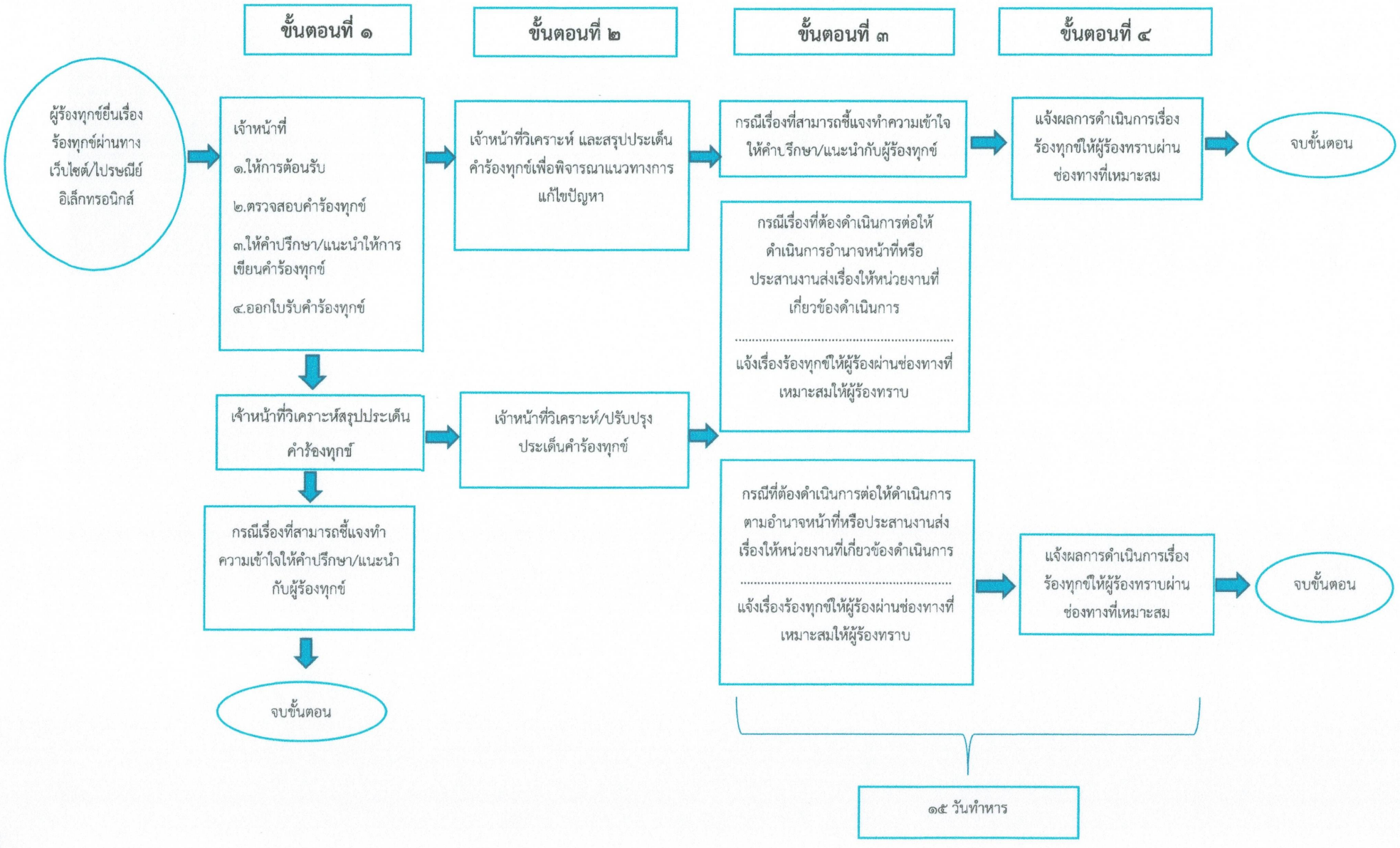
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอาฮี
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



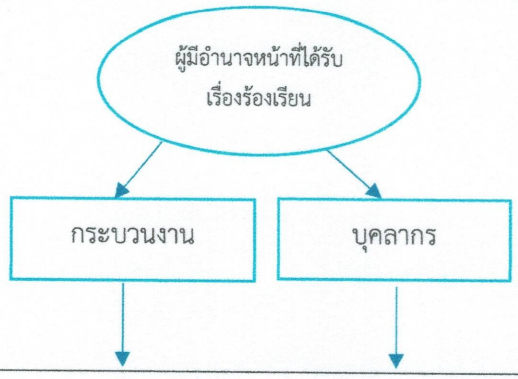
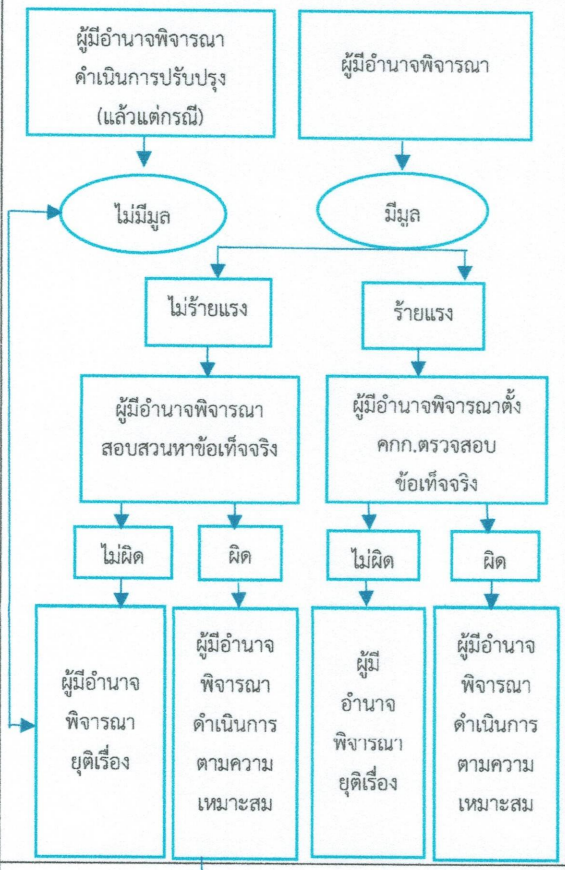
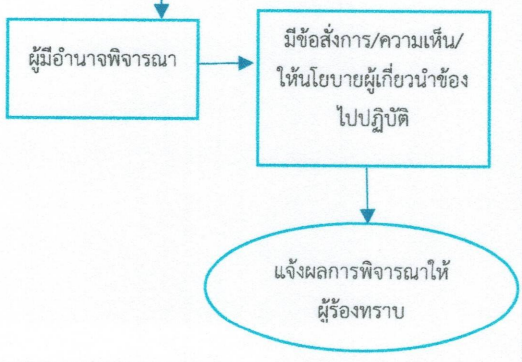

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการอำนาจหน้าที่หรือประสานงานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมให้ผู้ร้องทราบ
กรณีที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่หรือประสานงานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมให้ผู้ร้องทราบ
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนานและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีอำนาจหน้าที่ - ผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒		๑๕ วัน	-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน การให้บริการไม่โปร่งใส หรืออื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูลหากเป็นเรื่องร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาตามขั้นตอน หากเป็นเรื่องไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน การเข้ารับการอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น -กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการทำงาน ให้เจ้าหน้าที่ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการทำงาน/การให้บริการเสนอผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา	สำนักปลัด
๓		๑วัน	- ผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ - แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ให้ขยายเวลาได้อีกครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด