

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA) ในการบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอพล ที่ ขก ๐๐๒๓.๒๑/ว ๓๑๓๔ ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA) ในการบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อกำหนดมาตรฐานในการให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA) ในการบริหารจัดการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว โดยมีรายละเอียดปรากกฎตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๙

(นายดิลก อินทร์ผล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

การรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

---

๑. **งานที่ให้บริการ** การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๒. **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** องค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

๓. **ขอบเขตการให้บริการ**

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลารับเรื่อง
๑. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๖.๓๐ น.
๒. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๐-๙๘๗๑	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๖.๓๐ น.
๓. ทางเว็บไซต์ https://kaongiw.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. **ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ**

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว
๒. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

หมายเหตุ

- การนับระยะเวลาการประสานและแก้ไขปัญหาจะเริ่มนับตั้งแต่ที่เจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องและลงเลขทะเบียนรับเป็นหลักฐานทางราชการ หรือมีการแจ้งตอบรับคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบทางใดทางหนึ่ง

- การสิ้นสุดของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้มีการเข้าช่วยเหลือดำเนินการแก้ไขในกรณีที่เป็นการบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่/การประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่รับผิดชอบ/การชี้แจงให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือการที่ผู้ร้องแจ้งถอนเรื่องร้องทุกข์

๕. **เอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์**

๕.๑ แบบฟอร์ม/หนังสือคำร้องทุกข์

๕.๒ หนังสือมอบฉันทะกรณีผู้มีความประสงค์ร้องทุกข์ มอบให้ผู้อื่นกระทำการแทน

๕.๓ สำเนาเอกสารประจำตัวผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบฉันทะ

๕.๔ ภาพถ่าย ฯลฯ

๖. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๗. ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

๘. วิธีการยื่น และถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นยื่นคำร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว จะรับคำร้องและพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดตามระเบียบ กฎหมาย หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมด หรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

๙. การร้องเรียนการให้บริการ

หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว ได้ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๙.๑ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้ว

๙.๒ ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๐๐-๙๘๗๑

๙.๓ ทางเว็บไซต์ https://kaongiw.go.th

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเก่างิ้วจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารในภาคผนวก

ภาคผนวก

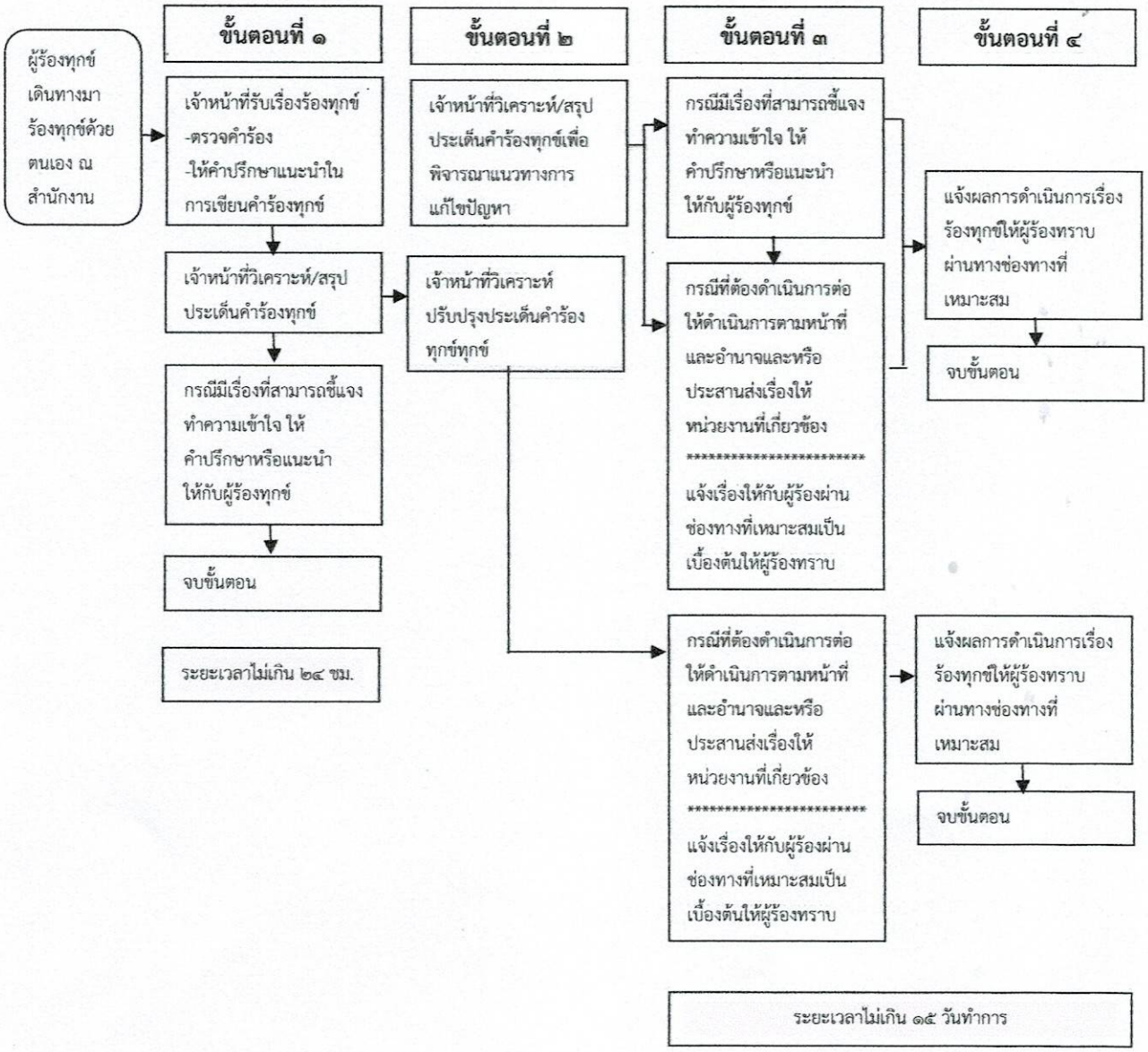
ผนวก ก แผนผังแสดงกระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ผนวก ข แผนผังแสดงกระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์

ผนวก ค แผนผังแสดงกระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

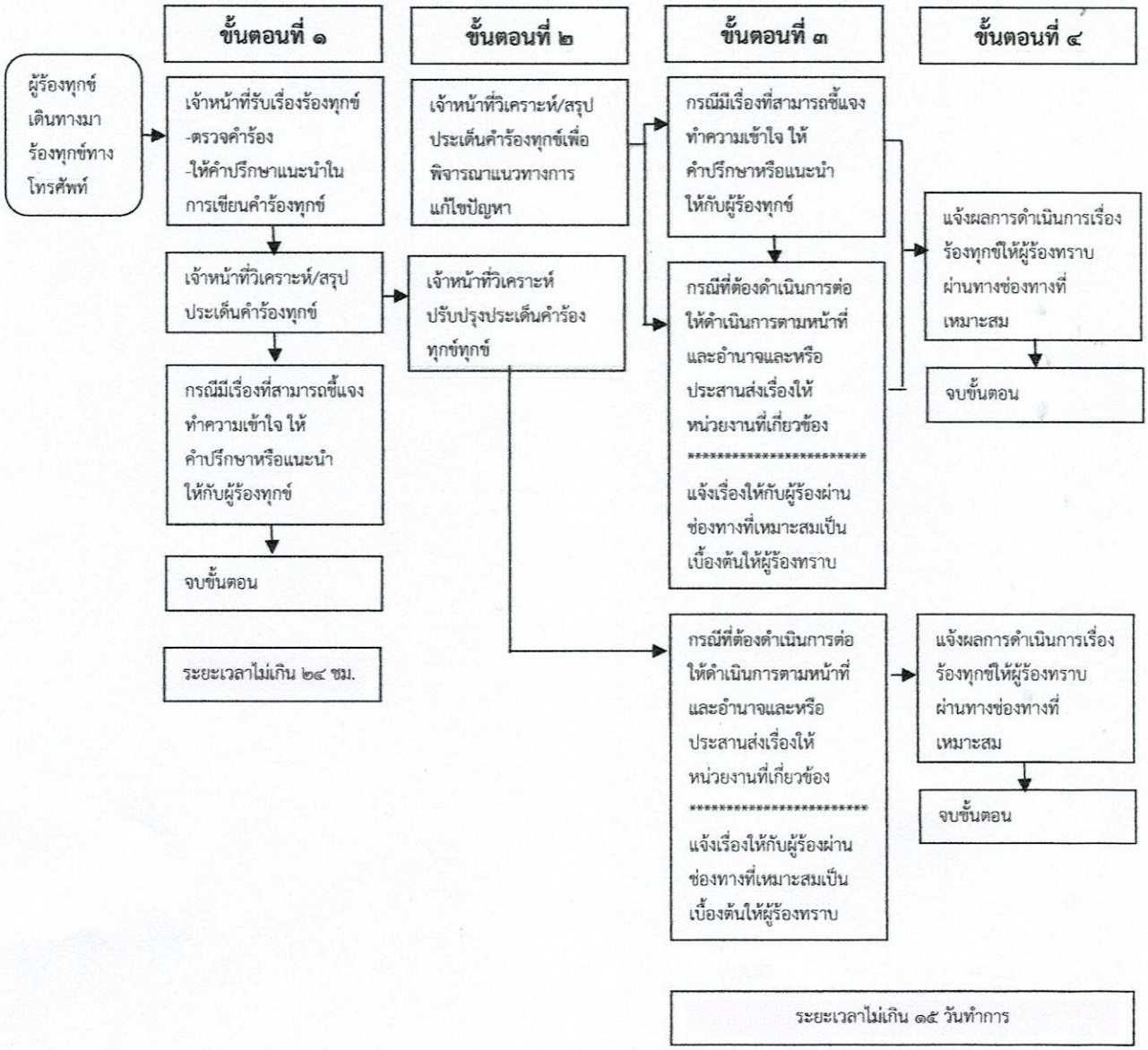
ผนวก ง แผนผังแสดงกระบวนงานการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ผนวก ก แผนผังแสดงกระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง
(สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ/เรื่อง)

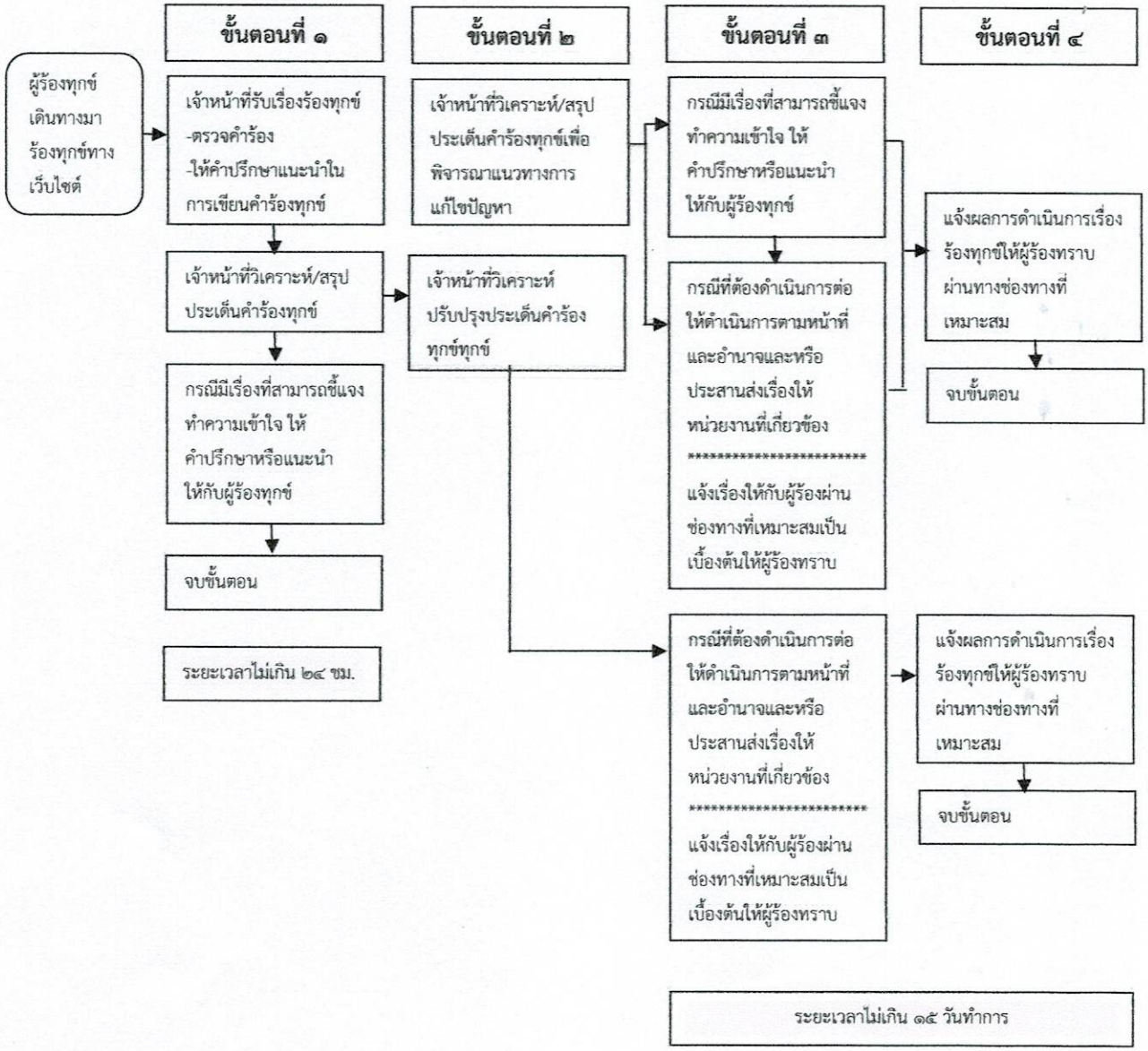


ผนวก ข แผนผังแสดงกระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์

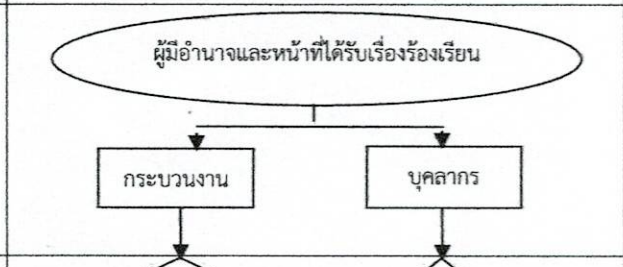
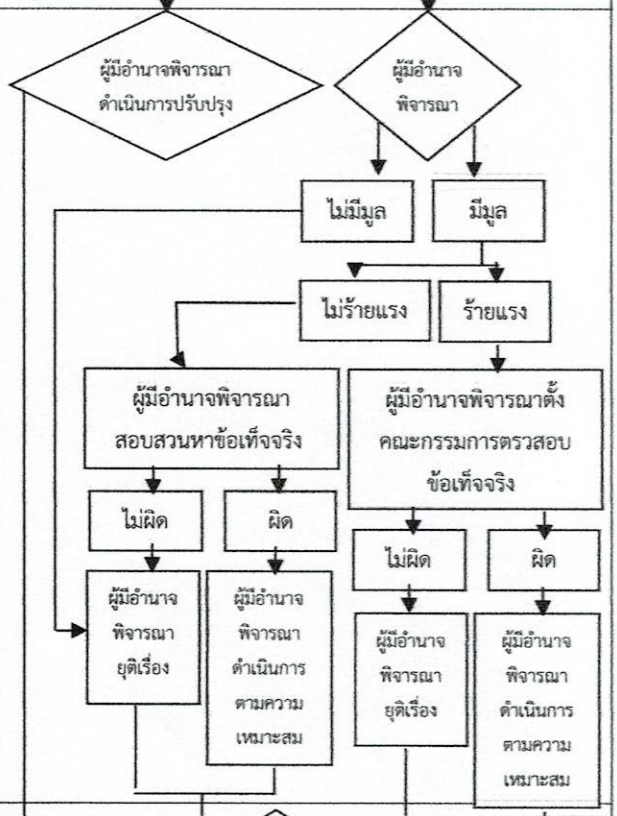
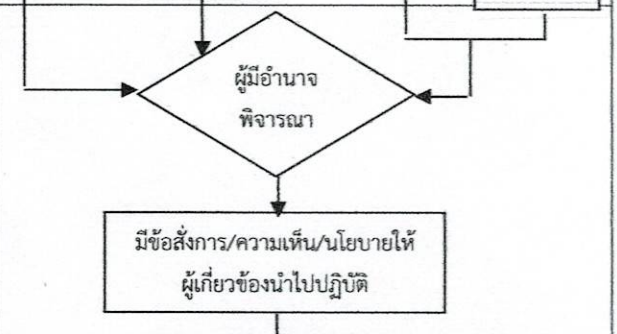
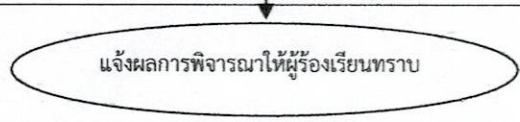
(สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ/เรื่อง)



ผนวก ค แผนผังแสดงกระบวนงานการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
(สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ/เรื่อง)



ผนวก ง แผนผังแสดงกระบวนงานการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		รวมไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	-รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ -พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ	สำนักปลัด
๒			-กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการ เสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด/ผู้อำนวยการกอง
๓			ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด/ผู้อำนวยการกอง
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด/ผู้อำนวยการกอง