

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ กส ๐๐๒๓.๔/ว ๔๗๔๔ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอยางตลาด ที่ กส ๐๐๒๓.๑๗/ว ๓๙๘๔ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดีได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนเพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเป็นระบบ องค์การบริหารส่วนตำบลนาดีจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ใน ๑๙ ประเภทเรื่อง เช่น ถนน, เสียงรบกวน, น้ำประปา, กลิ่น, ท่องเที่ยวและบริการ, การบริหารจัดการแหล่งน้ำ, ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า, สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ, ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด), ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, น้ำเสียชุมชน, การตรวจสอบและควบคุมอาคาร, ท่อระบายน้ำ, ที่พักผู้โดยสาร, แหล่งน้ำการเกษตร, อุทกภัย สะพานบาทวิถี และสวนสาธารณะ, รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยตรง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ข้อ ๒ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาดี กำหนดช่องการรับเรื่องร้องทุกข์และการประสานงานแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ดังนี้

(๑) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๔๐ ๐๘๖ ต่อ ๖๑๑๗

(๒) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้มาติดต่อได้ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

(๓) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ให้ติดต่อได้ที่ เว็บไซต์ https://www.tambolnadee.go.th

/(๔) การประสานงาน...

(๔) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกทางแอปพลิเคชัน ให้ติดต่อได้ที่ Facebook : อบต.นาดี อบต.นาดี อบต.นาดี และ Traffy Fondue : อบต.นาดี จ.กาฬสินธุ์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(ลงชื่อ)

(นายอำนวยพร ภูจีระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๔๐ ๐๘๖ ต่อ ๖๑๑๗	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www.tambolnadee.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ	
กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๔๐ ๐๘๖ ต่อ ๖๑๑๗ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ ๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.tambolnadee.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ๔. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Traffy Fondue ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงานการดำเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

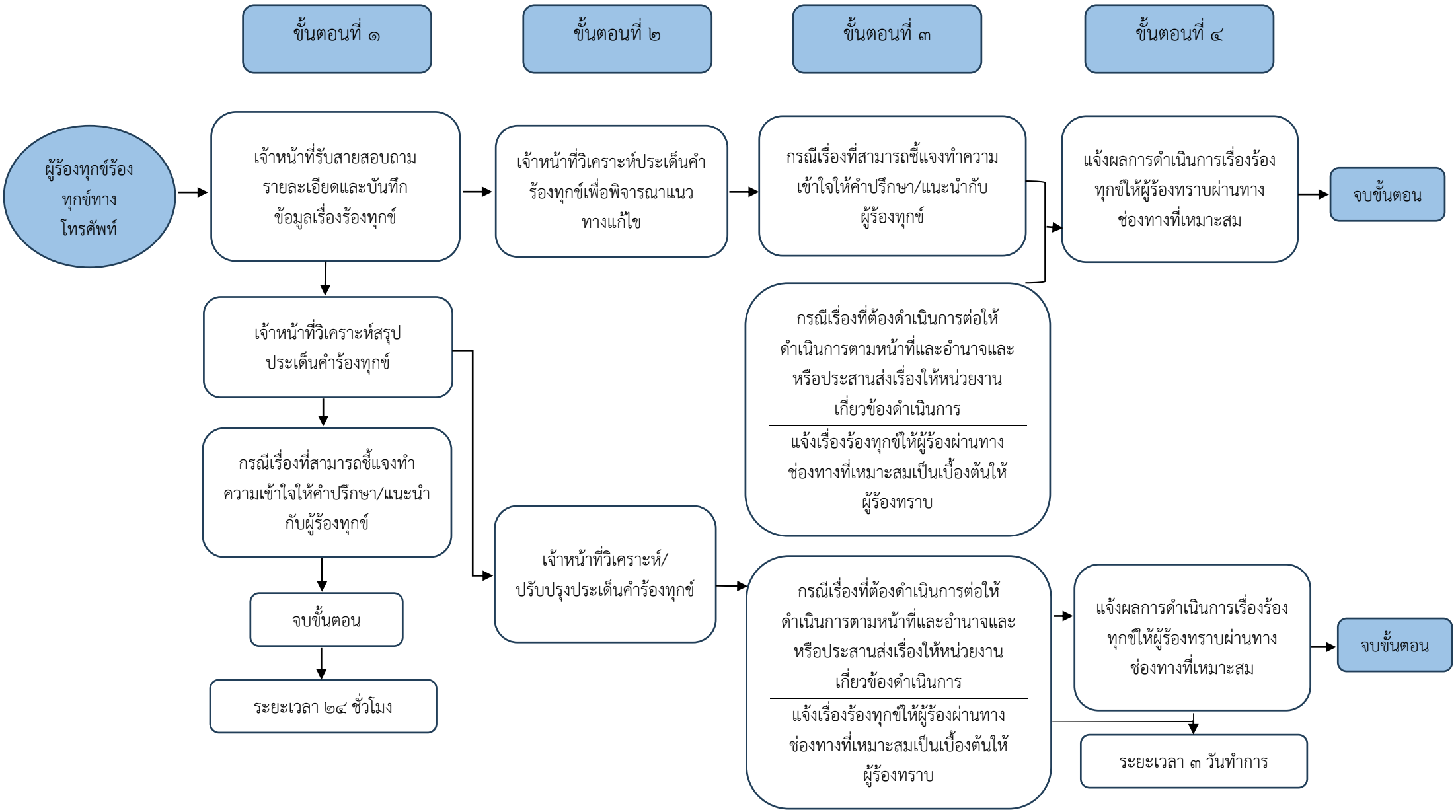
ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือระงับเรื่องหรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชมเสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับ ท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

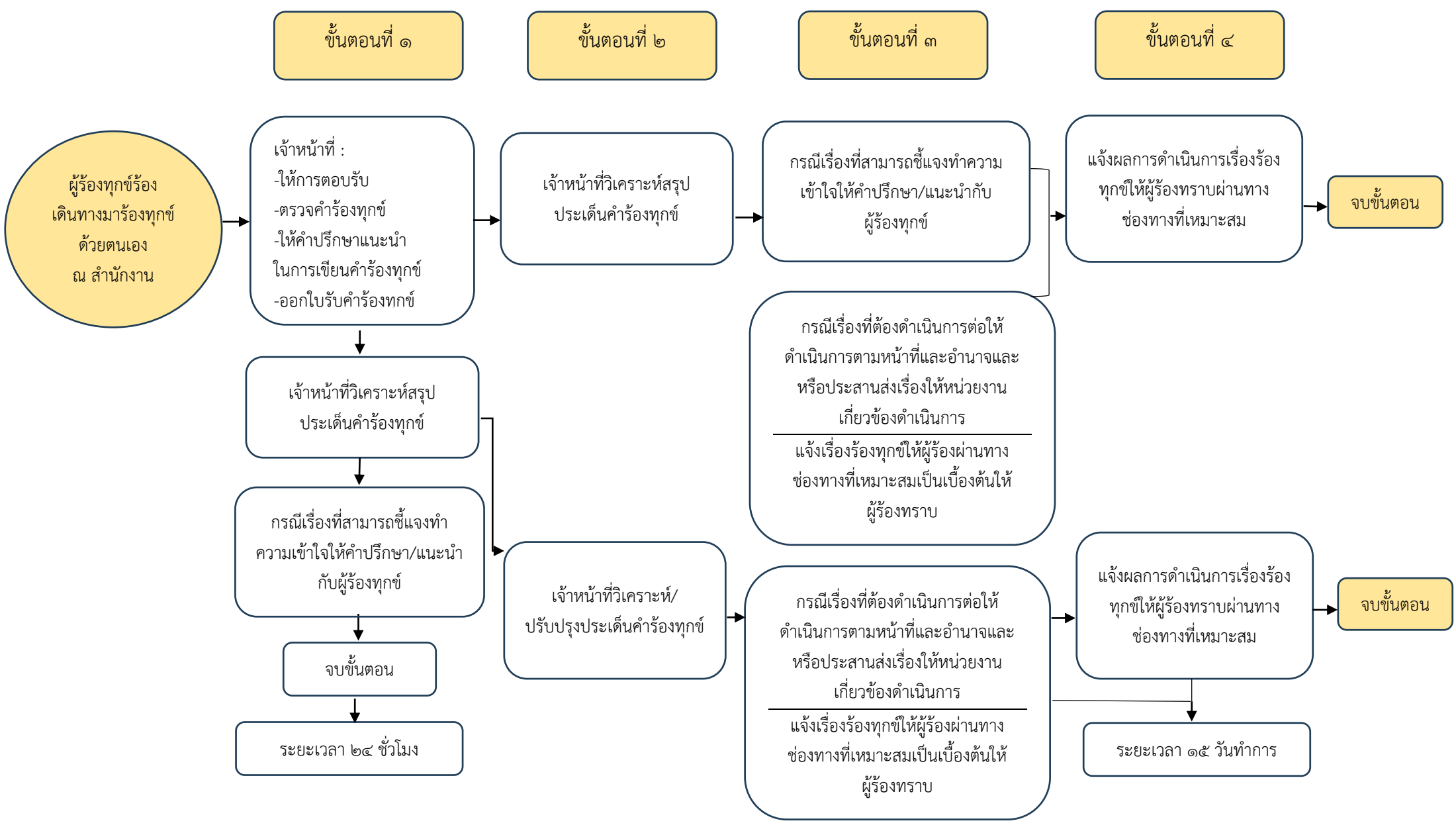
วิธีการยื่นขอคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อให้ร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้ ● ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๔๐ ๐๘๖ ต่อ ๖๑๑๗ ● เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี ● เว็บไซต์ www.tambolnadee.go.th ● แอปพลิเคชัน Traffy Fondue ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการจัดการร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

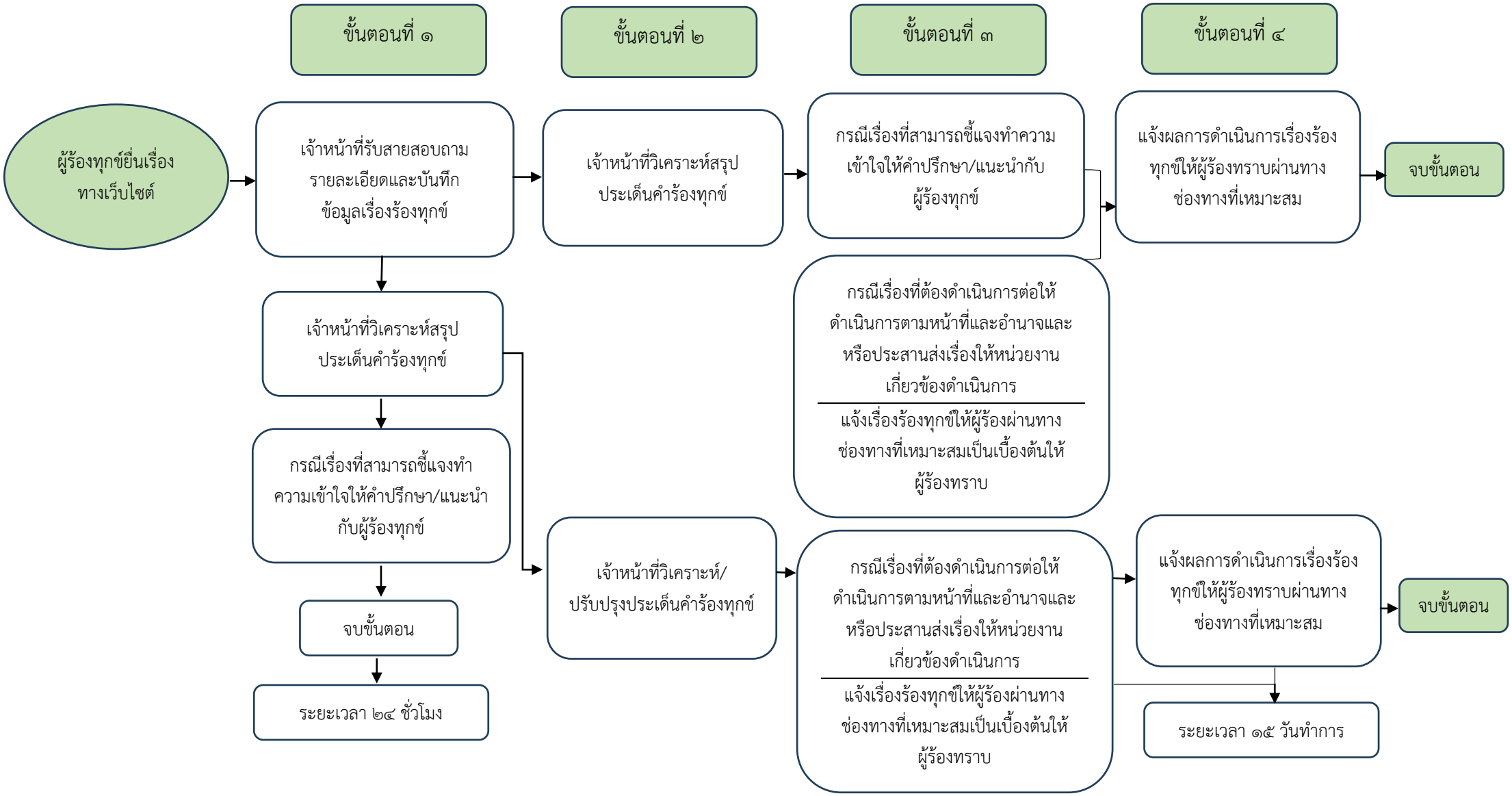
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์กรณีปกติ
(ไม่ใช้เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ขับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ



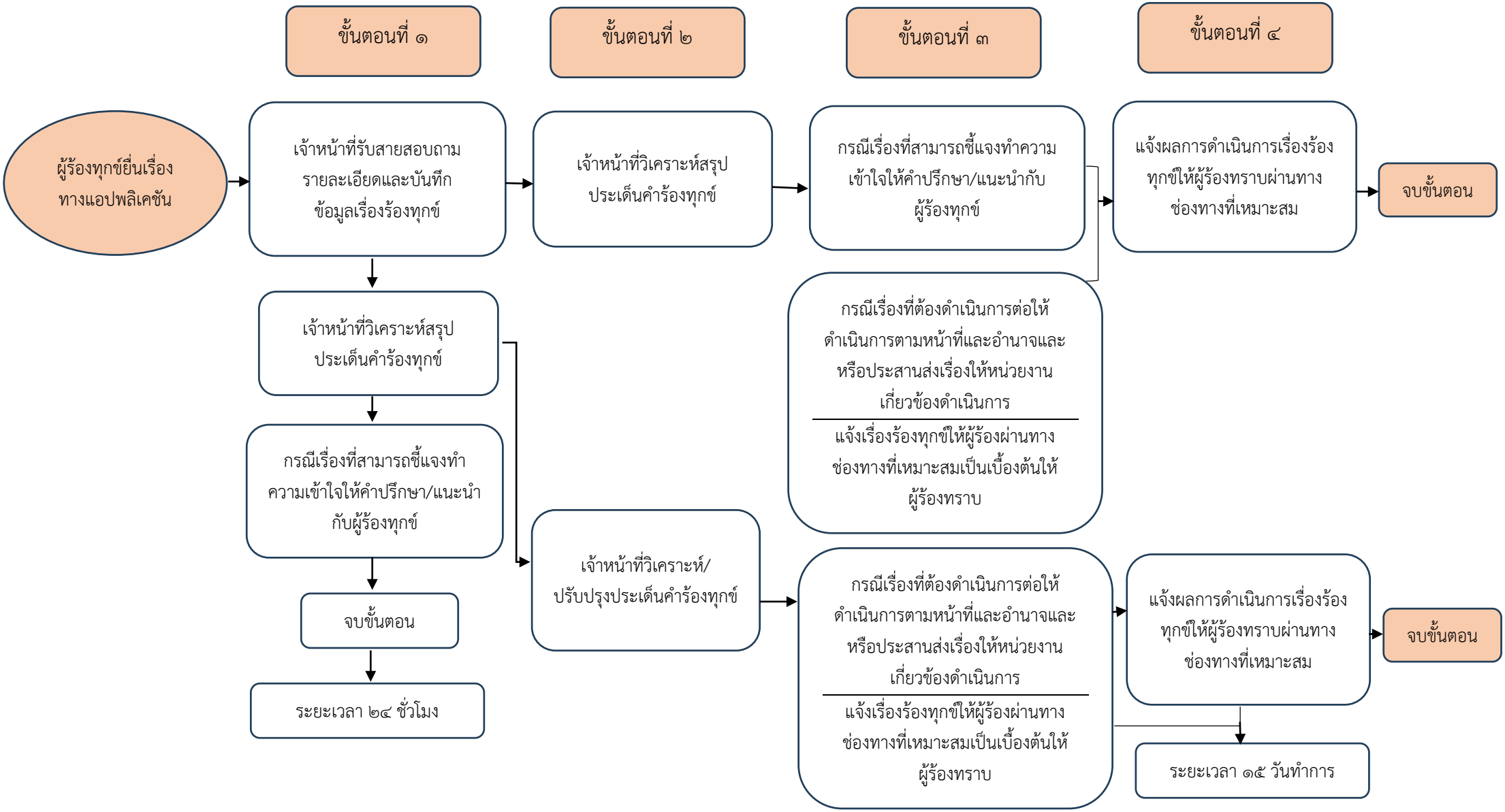
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง
ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



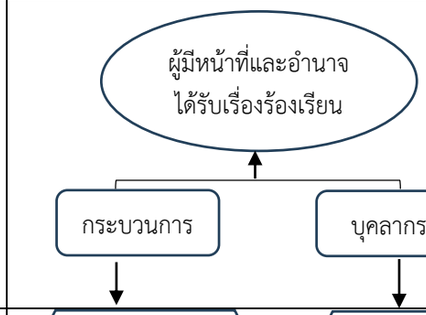
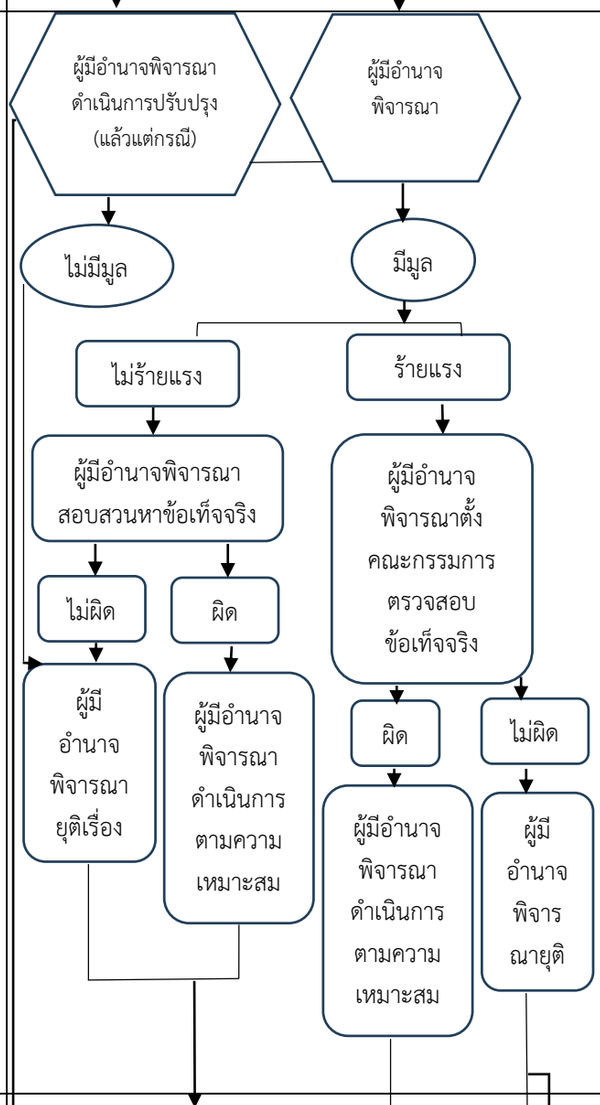
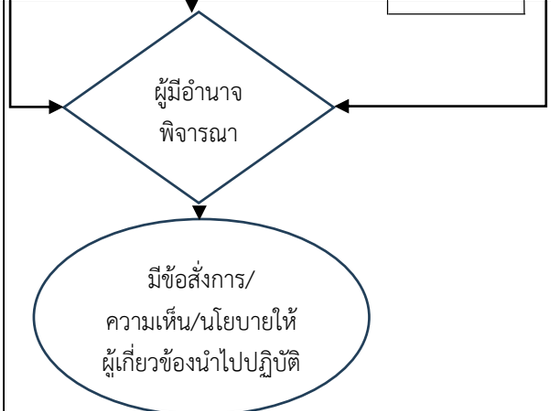
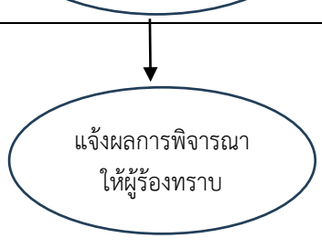
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.tambolnadee.go.th
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Traffy Fonde
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด อบต.
๒		๑๒ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใสผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสมเช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน / กระบวนงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน /การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด อบต.
		๑ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ / ความเห็น / นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด อบต.
		๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด อบต.