



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๗๑๗๘ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องทุกข์ หน่วยงานในระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเสได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จึงขอประกาศ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายพงษ์ศักดิ์ ชิดเขียว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

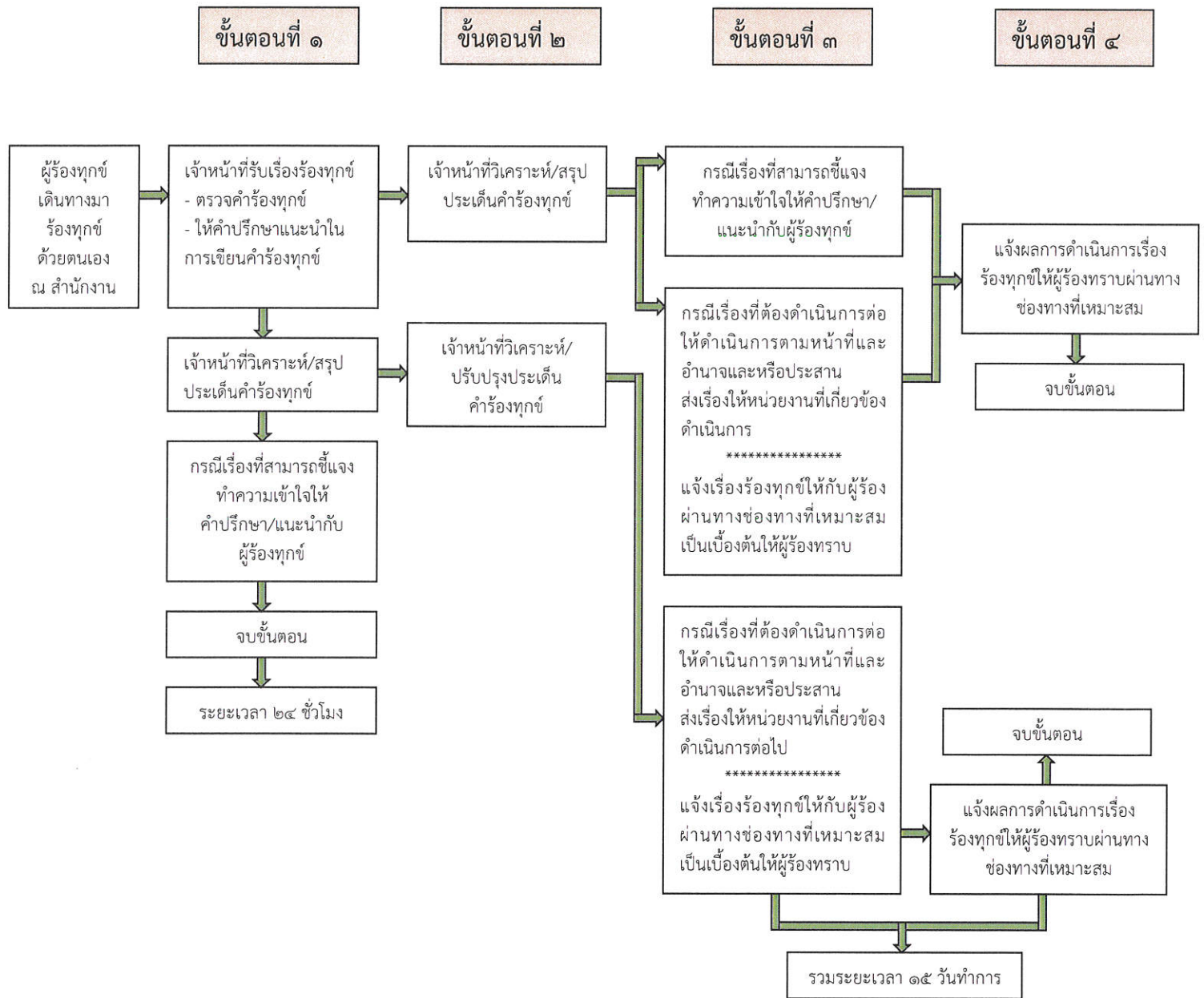
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลารับเรื่อง
๑. ตามแบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองเส อำเภอถ้ำพระพระรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๘๐๙๑๖๕	วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ทางเว็บไซต์ http://www.Khlongse.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ทางอีเมล Saraban_๐๖๘๐๑๘๐๒@dla.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. ทางแอปพลิเคชัน Facebook อบต.คลองเส	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบล คลองเส
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางมายืนเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ถึงองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

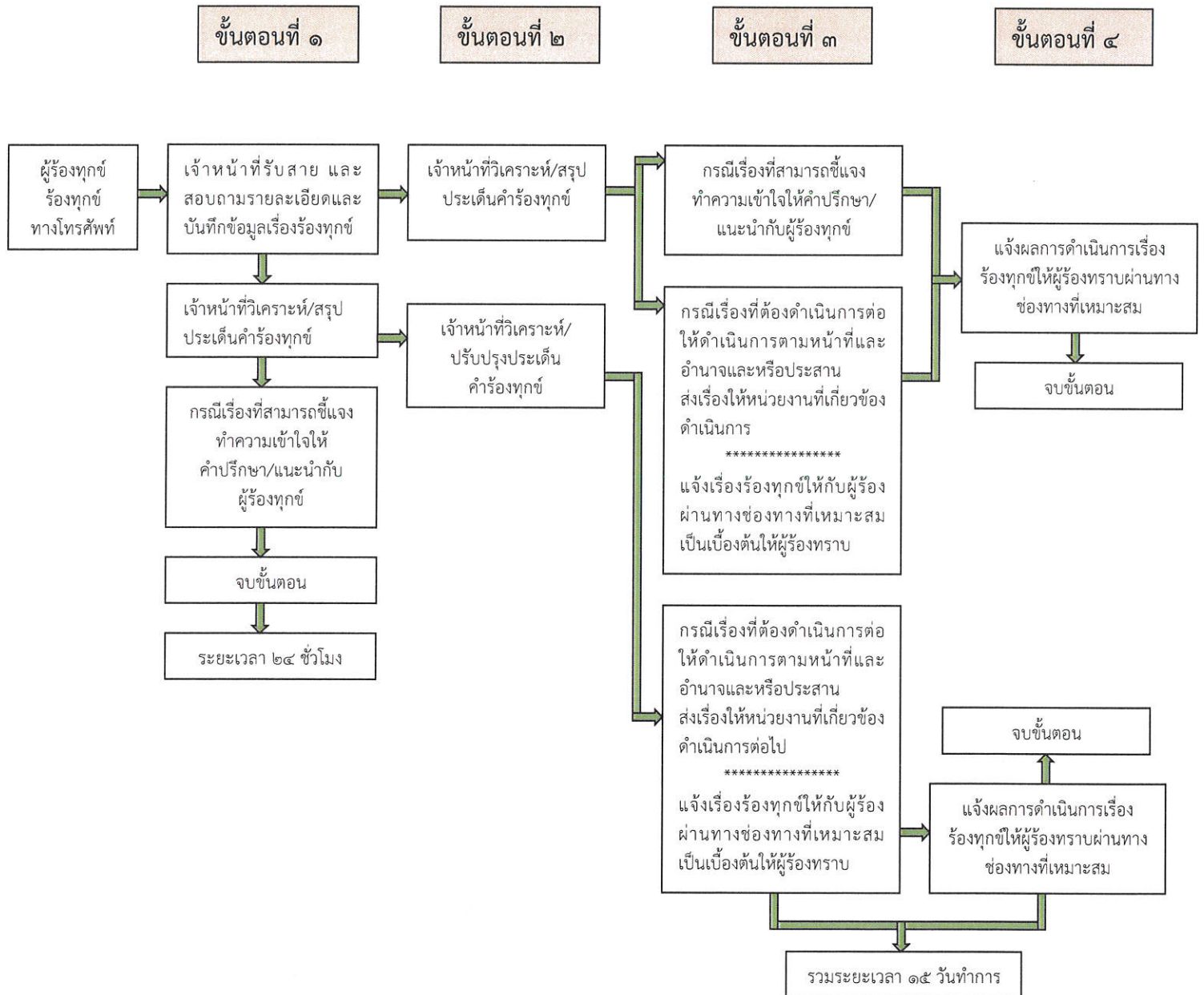
ขอบเขตดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

วิธีการยื่น และถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย / มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้ ๑. ตามแบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองเส อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐ ๒. ทางโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๘๐๙๑๖๕ ๓. ทางเว็บไซต์ http://www.Khlongse.go.th ๔. ทางอีเมล Saraban_๐๖๘๐๑๘๐๒@dla.go.th ๕. ทางแอปพลิเคชัน Facebook อบต.คลองเส

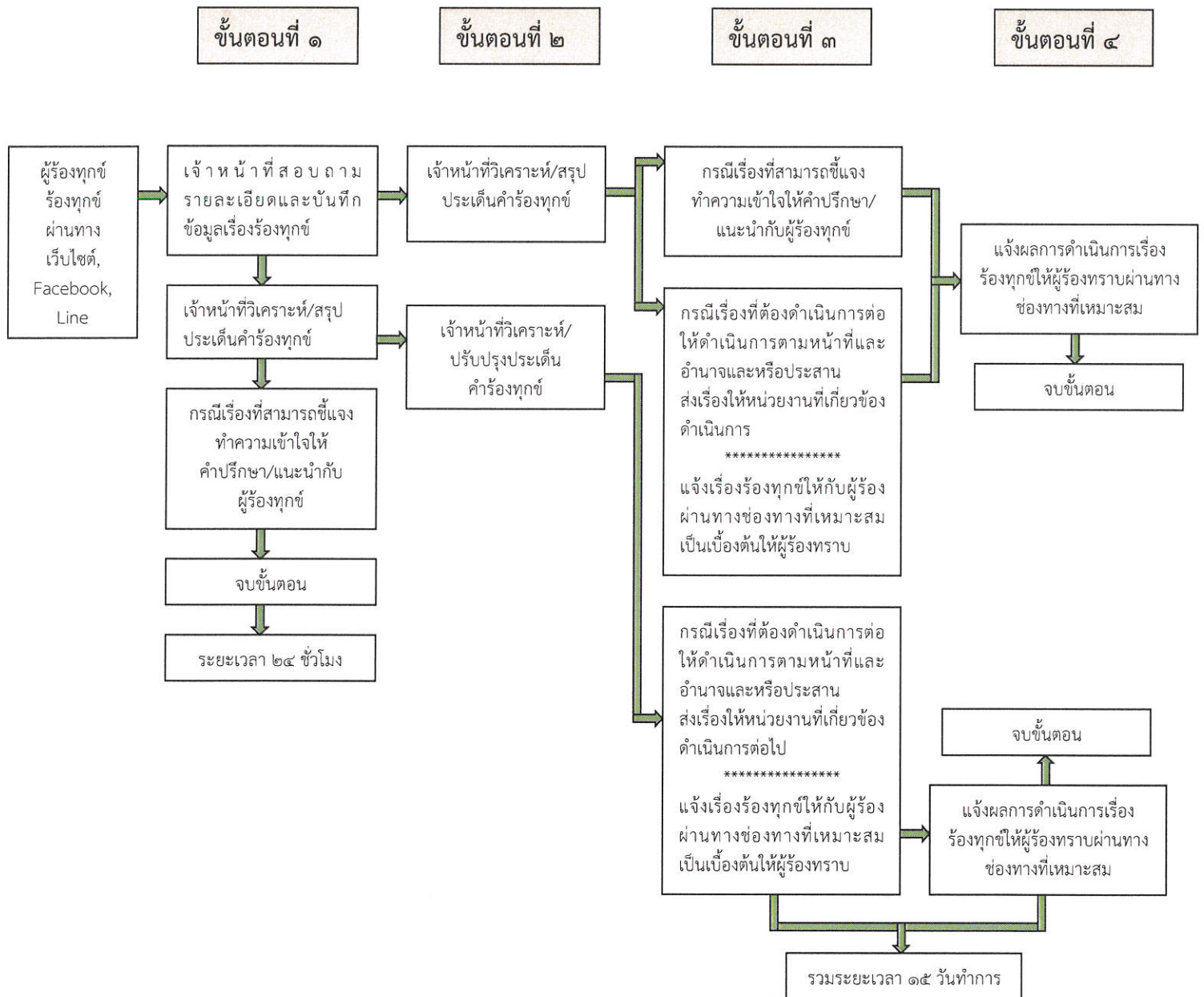
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์, Facebook, Line
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A[ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียน] --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>	๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> B[ดำเนินการปรับปรุง
 (แล้วแต่กรณี)] B --> C[ไม่มีมูล] B --> D[มีมูล] C --> E[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 ยุติเรื่อง] D --> F([ไม่ร้ายแรง]) D --> G([ร้ายแรง]) F --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 สอบสวนหาข้อเท็จจริง] H --> I[ไม่ผิด] H --> J[ผิด] I --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 ยุติเรื่อง] J --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 ดำเนินการตามความเหมาะสม] G --> M[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 ตั้งคณะกรรมการ
 ตรวจสอบข้อเท็จจริง] M --> N[ไม่ผิด] M --> O[ผิด] N --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 ยุติเรื่อง] O --> Q[ผู้มีอำนาจพิจารณา
 ดำเนินการตามความเหมาะสม] </pre>	๑๕ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการ เสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓	<pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> B[มีข้อสั่งการ/ความเห็น/
 นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง
 นำไปปฏิบัติ] </pre>	๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา และมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔	<pre> graph TD A[แจ้งผลการพิจารณา
 ให้ผู้ร้องทราบ] </pre>	๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด