



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ที่ บร ๘๐๘๐๑/ ๒๓๖

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ต้นเรื่อง

ตามที่ อำเภอขำนิได้แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย จังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง นั้น

ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาจึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๔๔

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา www.chaophaka.go.th

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรพิจารณาออกประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และแจ้งให้ประชาชนทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นายประสิทธิ์ พุดสูงเนิน)

นิติกรชำนาญการ

/ความเห็น...

ความเห็น/ข้อเสนอของหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-ไปพิจารณาต่อ

(ลงชื่อ).....

(นายชัชวาลย์ สอนทนา)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็น/ข้อเสนอรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-เพื่อไปเตรียมความพร้อมในการประชุม

(ลงชื่อ).....

(นางสาวปิ่นแก้ว สุภาจิต)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลซ่อมผกา

ความเห็น/ข้อเสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

(ลงชื่อ).....

(นายสุทัศน์ เชื้อสีดา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลซ่อมผกา

ข้อพิจารณา/คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

-งาน/คดี

(ลงชื่อ).....

(นายสำรวย บ่อไทย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลซ่อมผกา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา

.....

ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย จังหวัดทุกจังหวัด และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งเรื่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

เพื่อให้การแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลชอผกาจึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีดังนี้

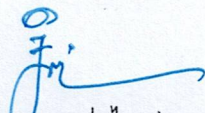
๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา www.chaophaka.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙


(นายสำรวย บ่อไทย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดเรื่อง
๑.ช่องทางโทรศัพท์ : ๐๔๔๖๖๖๓๙๔	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒.เดินทางมายื่นร้องรับร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
๓.เว็บไซต์ www.chaophaka.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง ๒.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ ๓.กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา www.chaophaka.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. คำร้องทุกข์ ๒. สำเนาบัตรประชาชนที่มีการลงนามถูกต้องของผู้ร้องทุกข์ ๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี) ๔. กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทน ต้องมีหนังสือมอบอำนาจโดยระบุว่าจะมอบอำนาจให้ผู้ใดและให้ดำเนินการในเรื่องใด โดยแนบบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบและผู้รับมอบ

ค่าธรรมเนียม
การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะขอคัดสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่อง เก็บค่าธรรมเนียมการขอคัดสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น หรือช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ ด้วยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทาง
โทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

.....
องค์การบริหารส่วนตำบลช่องผกา อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์ทาง
โทรศัพท์

เจ้าหน้าที่รับสาย

สอบถามรายละเอียดและ
บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำ
ความเข้าใจคำปรึกษา
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อ
พิจารณาแนวทางการ
แก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
ปรับปรุงประเด็นคำ
ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งเรื่องร้องทุกข์
ให้ผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งเรื่องร้องทุกข์
ให้ผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

แจ้งผลการ
ดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๓ วันทำการ

.....
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขานี จังหวัดบุรีรัมย์

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์
เดินทางมาร้อง
ทุกข์ด้วยตนเอง

-เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ
- ตรวจ คำ ร้อง ทุก ก ข
-ให้คำปรึกษาแนะนำในการ
เขียนคำร้องทุกข์
-ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำ
ความเข้าใจคำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็นคำ
ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งเรื่องร้องทุกข์
ให้ผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งเรื่องร้องทุกข์
ให้ผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

ไม่เกิน ๓ วันทำการ

แจ้งผลการ
ดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน
เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา www.chaophaka.go.th
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน ๓ วันทำการ/เรื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา อำเภอขาม จังหวัดบุรีรัมย์

ขั้นตอนที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์ผ่าน
เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่
- ตรวจคำร้องทุกข์
- บันทึกข้อมูลเรื่องร้อง
ทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำ
ความเข้าใจคำปรึกษา
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อ
พิจารณาแนวทางการ
แก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์
ปรับปรุงประเด็นคำ
ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งเรื่องร้องทุกข์
ให้ผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งเรื่องร้องทุกข์
ให้ผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

ไม่เกิน ๓ วันทำการ

แจ้งผลการ
ดำเนินการเรื่องร้อง
ทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ
ผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทางที่
เหมาะสม

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน