



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอสำโรง ที่ ๐๐๒๓.๒๙/ว ๓๕๘ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๙ ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับ ท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้นได้อย่าง ทัวถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น เรื่อง ข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๗๙๙๑๐๓

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ เดินทางมายื่น เรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.nonkalen.go.th)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง Facebook (ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น อ.สำโรง)

ประกาศ ณ วันที่ ๒๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายณัฐพล นันทบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ๐ ๔๕๒๑ ๐๘๓๔ - ๖	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ตั้งอยู่เลขที่ ๓๑๖ หมู่ที่ ๘ ตำบลโนนกาเส้น อำเภอ สำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ๓๑๖ หมู่ที่ ๘ ตำบลโนนกาเส้น อำเภอสำโรง จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ www.nonkalen.go.th “ร้องเรียนร้องทุกข์”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. แอปพลิเคชัน Facebook ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบล โนนกาเส้น อ.สำโรง	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ: กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๖ กระบวนการย่อย

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ: องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเฒ่า

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเฒ่า
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ
๔. กระบวนการ :
การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.nonkalen.go.th)
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ
๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook (ประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเฒ่า อ.สำโรง)
- ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

หมายเหตุ

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อยกเว้นกรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น ในกรณีดังต่อไปนี้:

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ
- (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น หมายถึง เรื่องที่ ประชาชน ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์ แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหาร ส่วนตำบลโนนกาเส้น ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๒๑ ๐๘๓๔ - ๖
- จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น
- เว็บไซต์ <https://www.nonkalen.go.th>

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

ภาคผนวก: สรุปแผนผังขั้นตอนกระบวนการงาน

๑. แผนผังขั้นตอนกระบวนการงาน : การร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง (กรณีไม่ซับซ้อน)

ขั้นตอนที่ ๑ : เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ พร้อมวิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ (หากชี้แจงแนะนำได้ทันที สามารถจบขั้นตอนภายใน ๒ ชั่วโมง)

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และสรุปประเด็น เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ : กรณีเรื่องที่ชี้แจงได้ให้ทำความเข้าใจ/แนะนำแก่ผู้ร้อง หากเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และประสานส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม และจบกระบวนการงาน

๒. แผนผังขั้นตอนกระบวนการงาน : การเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑ : เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ตรวจสอบคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้อง และออกใบรับคำร้องทุกข์ (กรณีชี้แจงได้ทันทีสามารถจบกระบวนการได้ใน ๒ ชั่วโมง)

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปและปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ : ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้นผ่านช่องทางที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๔ : แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม และจบกระบวนการงาน

๓. แผนผังขั้นตอนกระบวนการงาน : การส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑ : เจ้าหน้าที่สืบค้นและคัดแยกประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ใช้เวลา ๑ วันทำการ)

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องทุกข์ (ใช้เวลา ๑ วันทำการ)

ขั้นตอนที่ ๓ : วิเคราะห์ สรุป ประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าระบบ (ใช้เวลา ๑ วันทำการ)

ขั้นตอนที่ ๔ : ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาแนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบทางจดหมายหรือโทรศัพท์ (ใช้เวลา ๔ วันทำการ)

๔. แผนผังขั้นตอนกระบวนการงาน : ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ / Facebook / Line)

สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง (กรณีปกติไม่ซับซ้อน)

ขั้นตอนที่ ๑ : เจ้าหน้าที่เปิดรับเรื่อง คัดแยกประเภทเรื่องร้องทุกข์ วิเคราะห์สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ (ใช้เวลา ๑ วันทำการ)

ขั้นตอนที่ ๒ : ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์โดยพิจารณาประเด็นเรื่องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ใช้เวลา ๑ วันทำการ)

ขั้นตอนที่ ๓ : ประสานส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาแนะนำ บันทึกข้อมูล และแจ้งผลเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบทางจดหมายหรือโทรศัพท์ (ใช้เวลา ๓ วันทำการ) -> จบขั้นตอน

๕. ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร (ภาพรวมรวมศูนย์)

ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงานโดยสรุป	ผู้รับผิดชอบ
๑	๒๔ ชั่วโมง	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ -> พิจารณาส่งต่อเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ -> ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อคุ้มครองสิทธิ)	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น
๒	๑๕ วันทำการ	แยกพิจารณา : - ด้านกระบวนการ: ปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการหรือเสนอแผนปรับปรุง - ด้านบุคลากร: หากพิจารณาแล้วเรื่องมีมูล ให้ตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการทางวินัยหรือตักเตือนตามความเหมาะสมต่อไป	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น
๓	๑๕ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาผล และออกหนังสือสั่งการ/ความเห็น/นโยบาย ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น
๔	๑๕ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กรณีการสอบสวนข้อเท็จจริงยังไม่แล้วเสร็จ สามารถขอขยายเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน รวมแล้วไม่เกิน ๙๐ วัน)	เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนกาเส้น