

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

.....

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดขอนแก่น ที่ ขก ๐๐๒๓.๔/ว ๑๓๒๒ ลงวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอชนบท ที่ ขก ๐๐๒๓.๑๑/ว ๒๒๒๖ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่อง ร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นจึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า “ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๓๐-๖๙๒๒

๒.๒ การเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

-เว็บไซต์ https://www.banthan.go.th

-เฟซบุ๊ก (Facebook) อบต.บ้านแท่น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวรัตนกนก บัวพงษ์ชน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น	
งานที่ให้บริการ	การบริการจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๓๐-๖๙๒๒	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น -เว็บไซต์ https://www.banthan.go.th -เฟซบุ๊ก (Facebook) อบต.บ้านแท่น	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
๒. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
๓. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ อบต.บ้านแท่น ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น

การแจ้งผลการดำเนินการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น จะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน และกรณีที่มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเกินกว่า ๑๕ วัน จะดำเนินการขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน พร้อมทั้งแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องหรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น
ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วยมีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องจะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

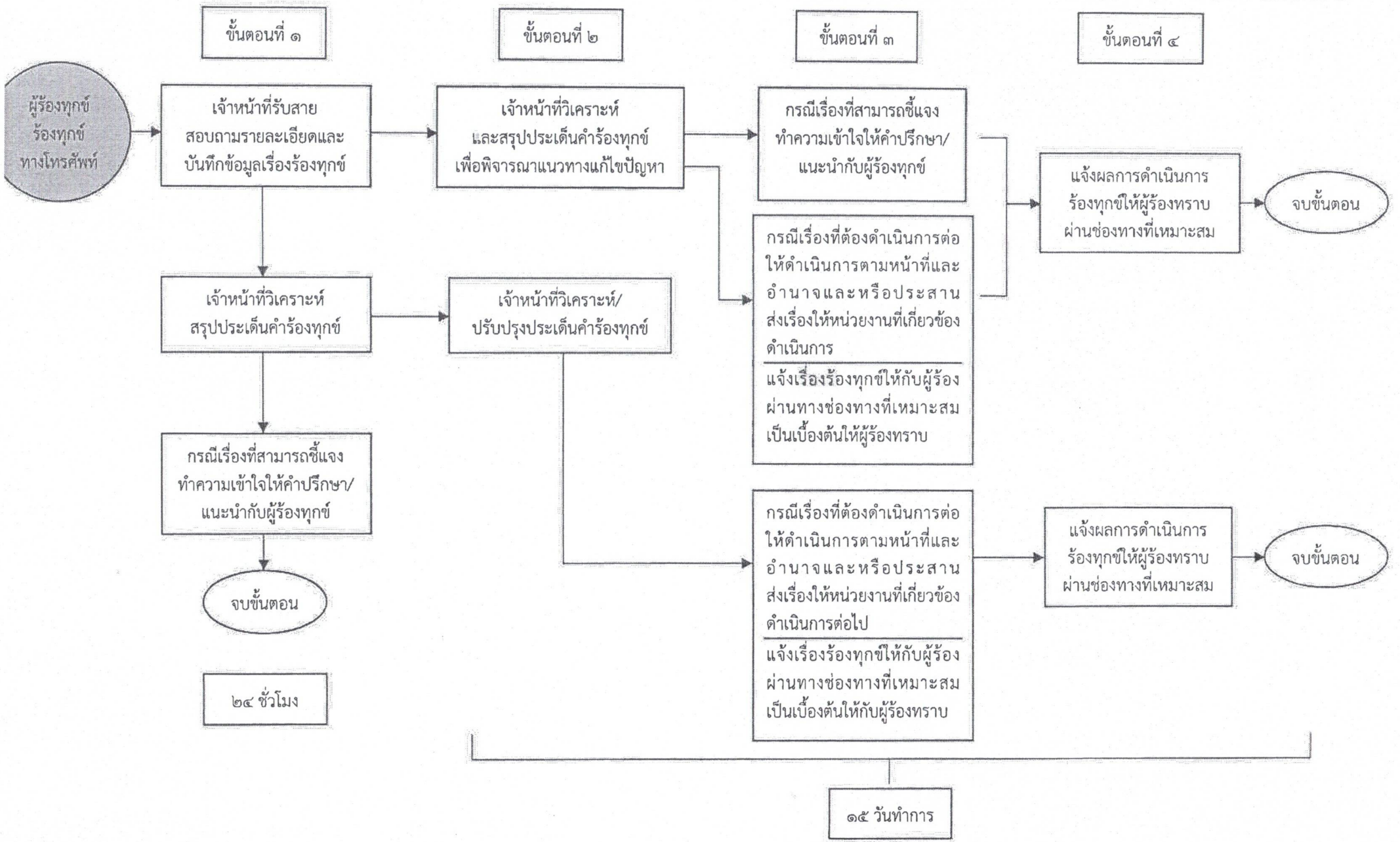
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

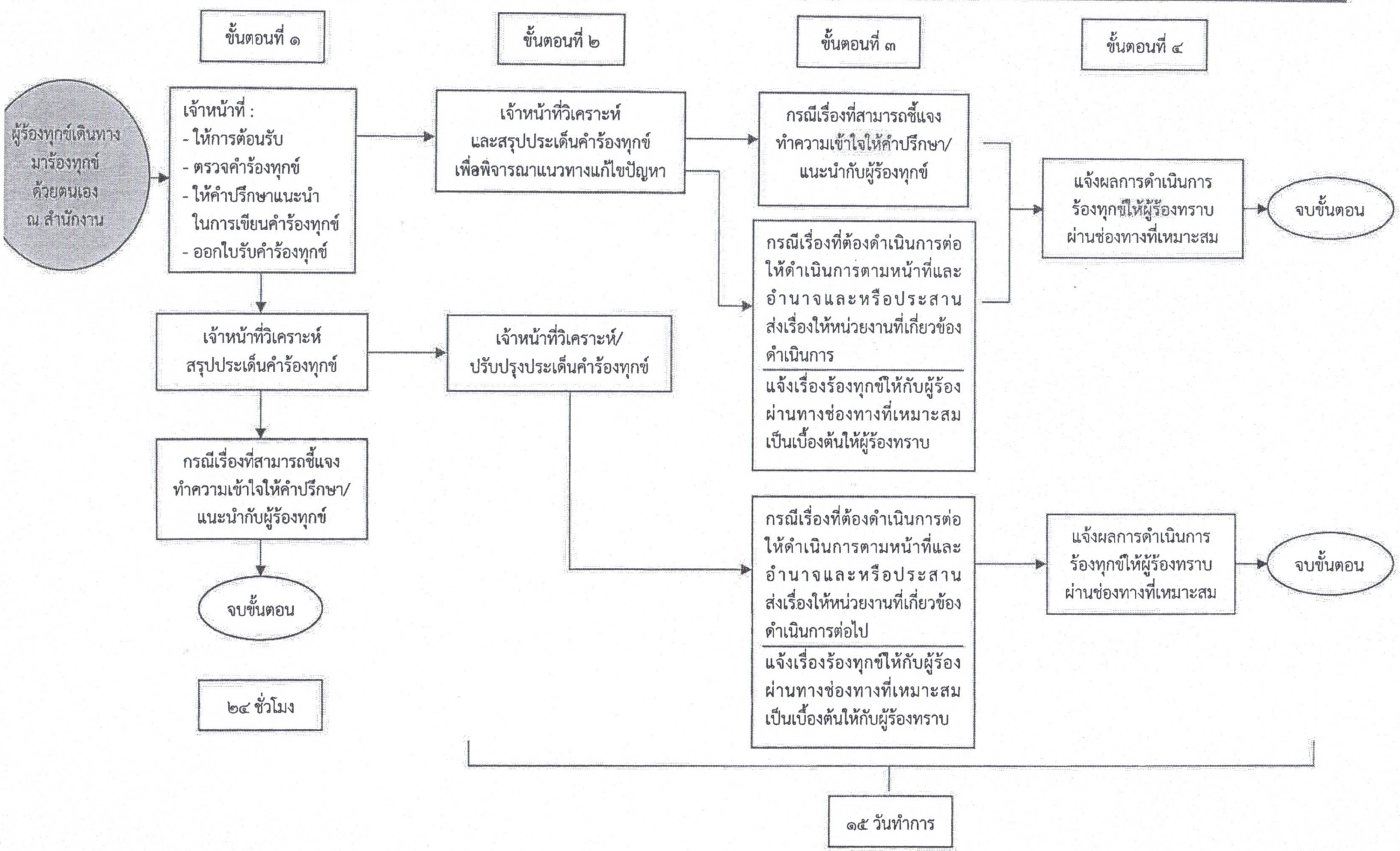
- ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๓๐-๖๙๒๒
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่น
- เว็บไซต์ หรือเฟซบุ๊ก (Facebook) ของ อบต.บ้านแท่น

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแท่นจะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

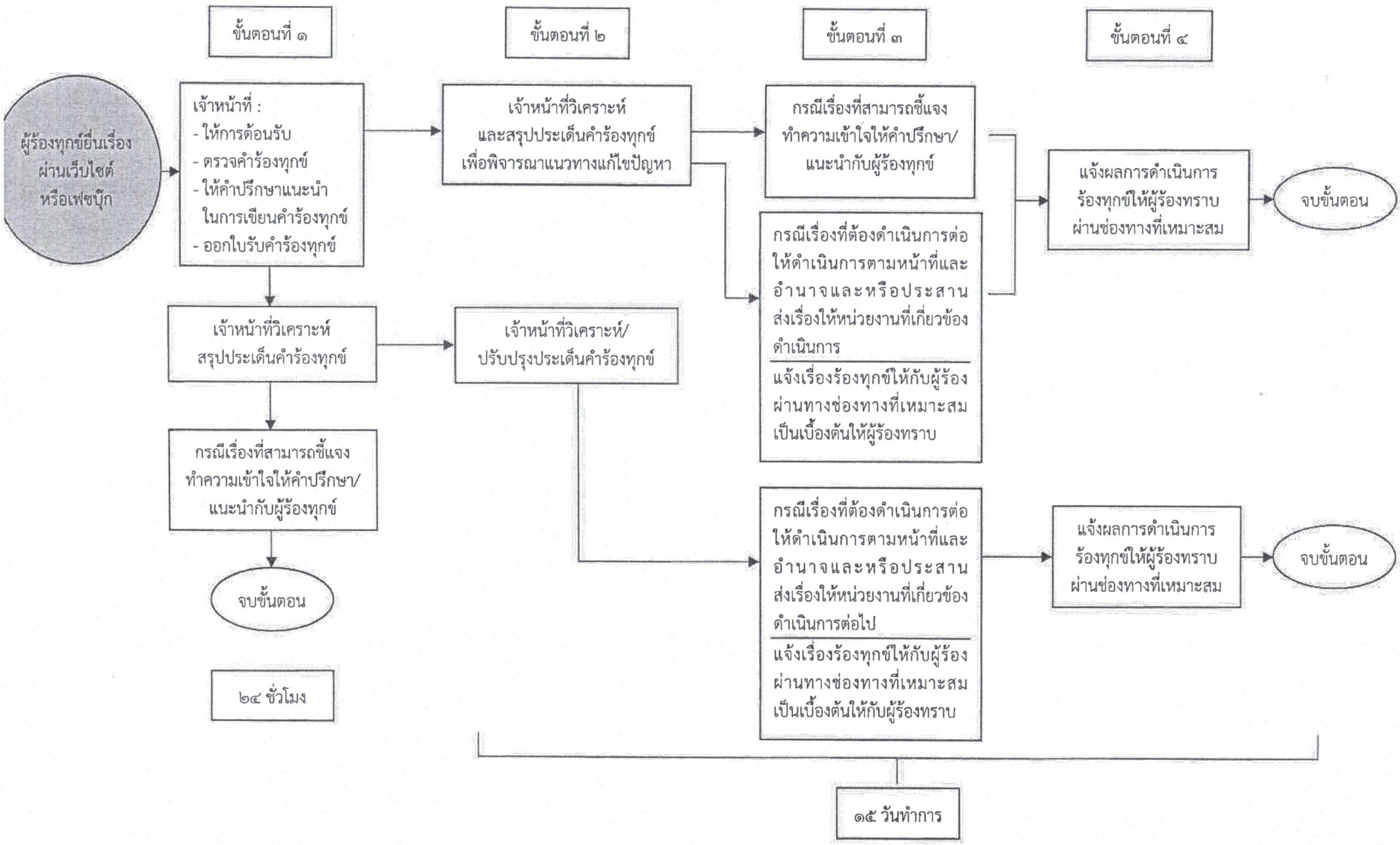
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



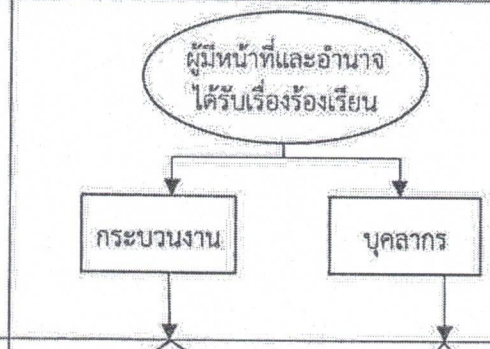
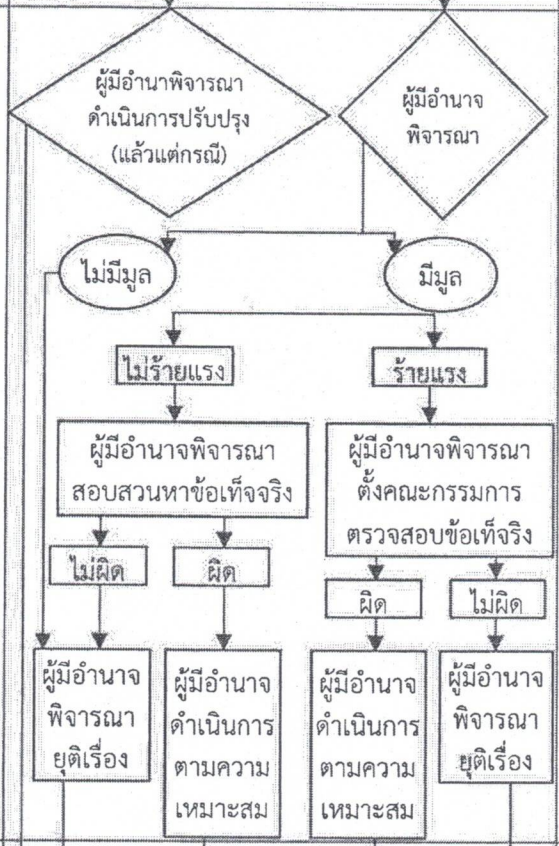
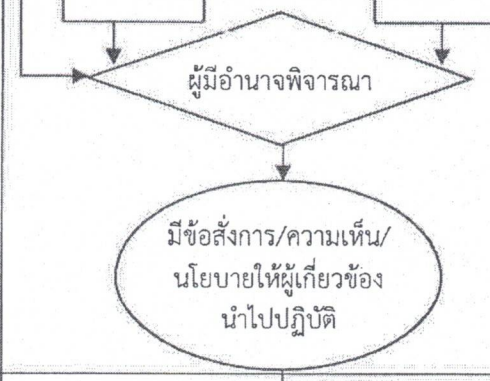
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๒		๑๕ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวมรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๓		๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๔		๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ