



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบหนังสือที่ว่าการอำเภอบ้านเขว้า ที่ ขย ๐๗๑๘/๓๒๕๘ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และขอความร่วมมือให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดงอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๖๓-๖๒๙๙๕๐๐

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง <https://www.nondaeng.go.th/eservice.php>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายวิทยา กาลเขว้า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๓-๖๒๙๙๕๐๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง https://www.nondaeng.go.th/eservice.php	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
๒. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๓-๖๒๙๙๕๐๐ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
๓. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง https://www.nondaeng.go.th/eservice.php ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

หมายเหตุ*

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ ว่าได้มีการประสานเรื่องร้องทุกข์ ชี้แจงหรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

๒. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๖๓-๖๒๙๙๕๐๐

๓. เว็บไซต์ <https://www.nondaeng.go.th/eservice.php> ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

[รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์]

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
๒. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๖๓-๖๒๙๕๕๐๐
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โนนแดง <https://www.nondaeng.go.th/eservice.php>

[ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ / ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง]

[แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง]

[ยุติเรื่อง] -> แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ -> (สิ้นสุดการดำเนินการ)

[ไม่ยุติ] -> แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ -> รายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

