

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๙ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ และหนังสืออำเภอทรายมูล ที่ ยส ๐๐๒๓.๑๑/ว๑๑๔๘ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๙

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับบริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟได้อย่างทั่วถึง จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวกนกอร พรมชาติ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ: การจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

๑. **ขอบเขตการให้บริการและช่องทางการให้บริการ**

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ร้องเรียนมาด้วยตนเอง	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลดงมะไฟ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ๓๕๑๗๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต. ดงมะไฟ www.tambondongmafai.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๗๕ ๖๗๖๒	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๕. ร้องเรียนทาง Facebook เพจ : องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. แอปพลิเคชัน traffy fondue	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

*** หมายเหตุ:** ช่องทาง ไปรษณีย์ เว็บไซต์ Facebook แอปพลิเคชัน traffy fondue เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในวันและเวลาราชการ

๒. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนงานย่อย ๑. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน**	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
๒. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน**	

๓. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง
เว็บไซต์ www.tambondongmafai.go.th
****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน**

๔. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน**

๕. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง
Facebook เพจ : องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ
****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน**

๖. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง
แอปพลิเคชัน Traffy fondue
****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน**

** **หมายเหตุเงื่อนไขการนับระยะเวลา:**
• เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
• สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่ได้ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี
ข้อยกเว้นกรณีเรื่องมีความซับซ้อน (ใช้ระยะเวลามากกว่าปกติ)
เรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น:
(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
(๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
(๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
(๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
(๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
(๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
(๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
(๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
(๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ (เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่หรือต้องมีการจัดประชุม)
(๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ
(๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓. ข้อกำหนดการให้บริการ เอกสารหลักฐาน และค่าธรรมเนียม
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

๔. ขอบเขตการดำเนินการ และวิธีการยื่น/ถอนคำร้อง

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ

วิธีการยื่นและถอนคำร้อง

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นยื่นคำร้องแทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง เรื่องอันเป็นเหตุร้องเรียนร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จะได้พิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

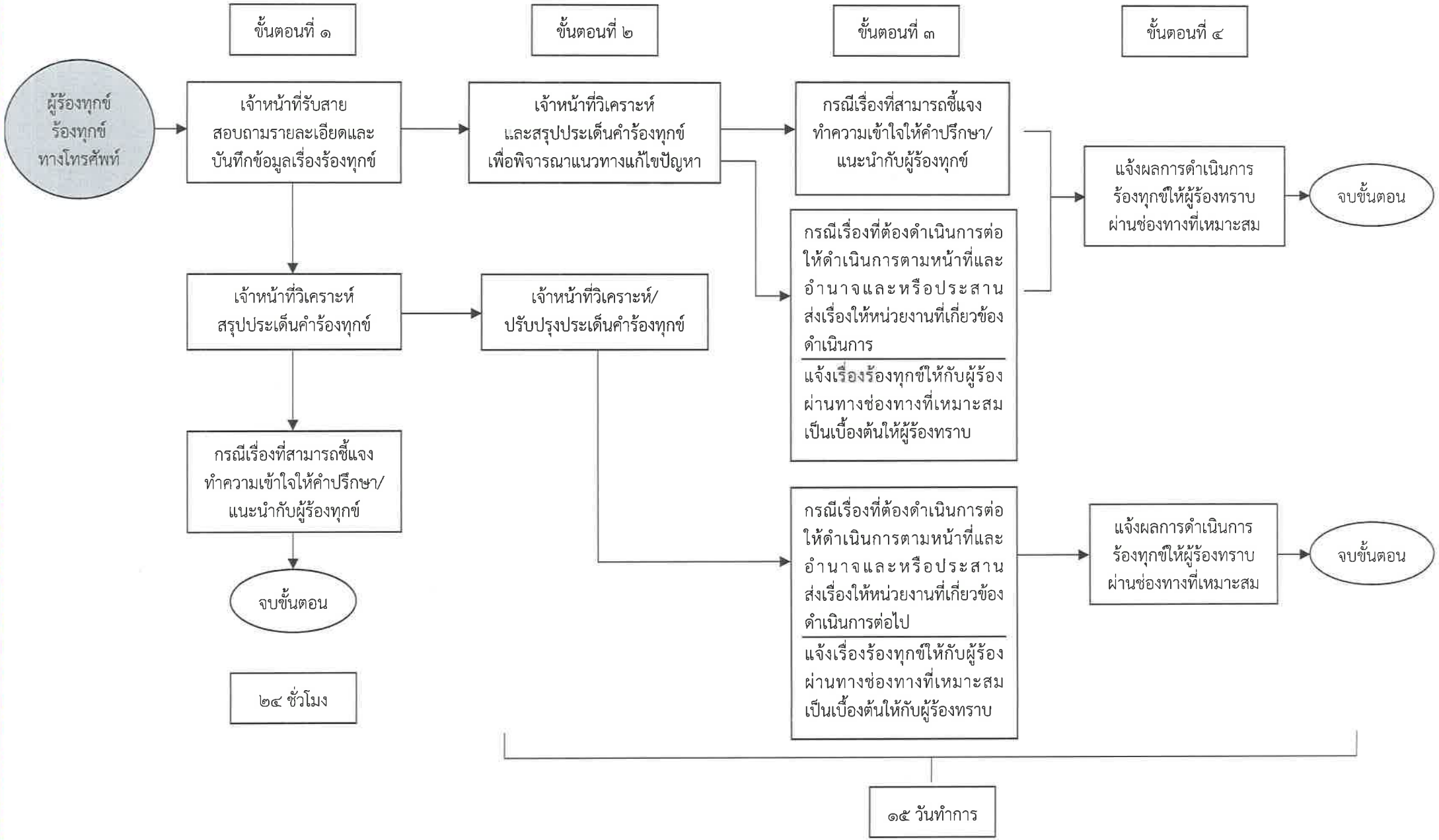
๕. การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ได้แก่

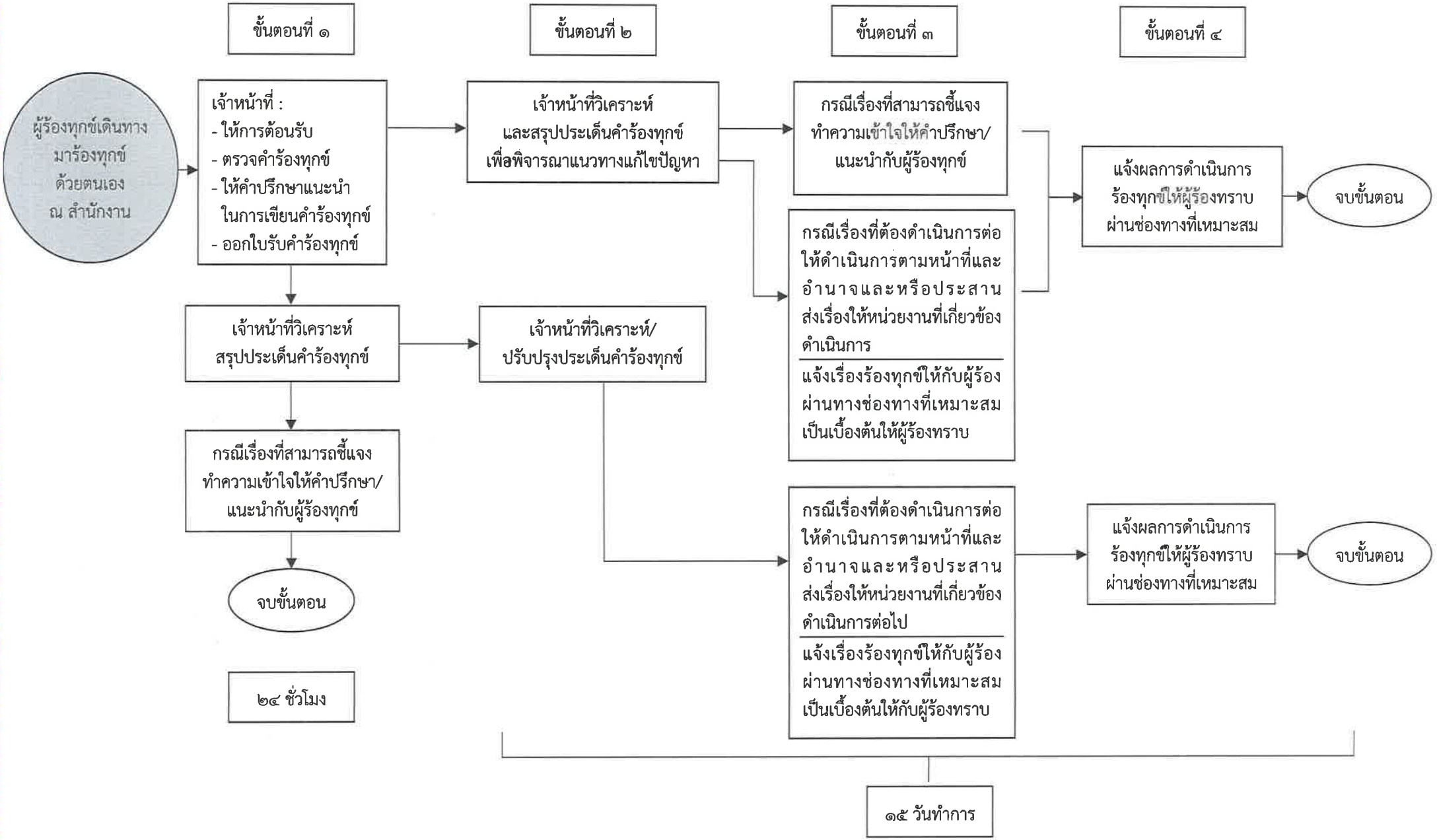
- ร้องเรียนมาด้วยตนเอง
- ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลดงมะไฟ อำเภอทรายมูล จังหวัดยโสธร ๓๕๑๗๐
- เว็บไซต์ อบต. ดงมะไฟ
- ทางโทรศัพท์
- ร้องเรียนทาง Facebook
- แอปพลิเคชัน traffy fondue

ซึ่งสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

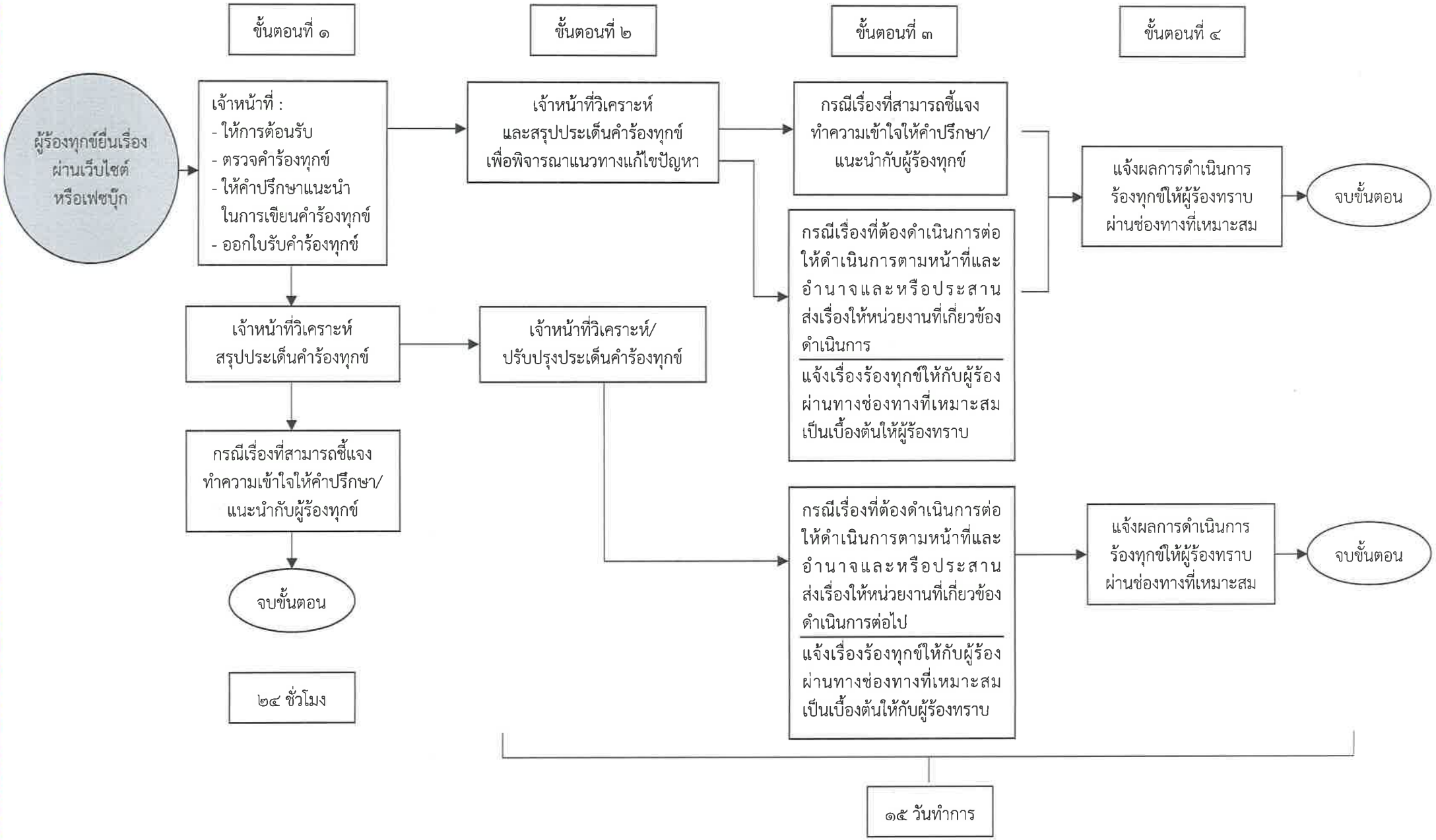
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วัน



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



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



๖. Work Flow chart กระบวนงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ปรึกษาปัญหากฎหมาย

ที่	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจัดทำบันทึกคำร้องตามแบบหรือรับคำร้องของผู้ร้องเอง	๑๐ นาที	สอบถามความประสงค์ผู้รับบริการ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้ง	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๒	ลงทะเบียน	๕ นาที	-บันทึกข้อมูลหรือตรวจเอกสารหรือหนังสือร้องเรียนของผู้รับบริการ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้ง	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๓	๑.ร้องเรียน/ร้อง ๒.ขอปรึกษา	๕ นาที	แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้ง	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๔	จนท.ตรวจสอบ นิติกรตรวจสอบให้คำปรึกษากฎหมายหรือเห็นว่ามีประเด็นต้องประสานหน่วยงานอื่น รายงานนายก อบต. ยุติเรื่อง	๓๐ นาทีหรือมากกว่าแล้วแต่กรณี	ให้คำปรึกษากฎหมายตามความประสงค์ของผู้รับบริการหรือจัดการแก้ไขในเรื่องที่ร้องเรียน	นิติกร	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของผู้รับบริการ (ถ้ามี)
๕	จนท.ทำบันทึกเสนอนายกฯ เพื่อทราบ/พิจารณา กรณีส่งต่อนิติกรเห็นว่ามีประเด็นต้องส่งต่อหน่วยงานอื่นหรือประสานการอำนวยความยุติธรรม จนท.ดำเนินการ	๕ วัน	-กรณียุติเรื่องรายงานผลให้นายก อบต.ทราบ -กรณีเห็นว่ามีประเด็นที่เกี่ยวข้องหน่วยงานอื่นส่งเรื่องต่อไป	นิติกร	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของผู้ร้อง -กรณีเป็นปัญหาที่ควรประสานหน่วยงานอื่นให้นิติกรเสนอนายก อบต.สั่งการต่อไป
๖	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน หากเรื่องยังไม่ยุติ นิติกรติดตามประสานเรื่องต่อไป	ไม่เกินวันที่ ๑๕ นับแต่รับเรื่อง เว้นแต่มีเหตุต้องดำเนินการต่อต่อ	ติดตามประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นิติกร	-มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเป็นระยะที่เหมาะสม