

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ
****

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบหนังสือศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๗.๑/ว ๗๑๗๘ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และขอความร่วมมือให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ เรื่อง ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)” ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

ข้อ ๒ ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๕๓๕-๕๙๓๐

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ https://www.kurah.go.th

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายประสิทธิ์ จันทร์มณี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ	
งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๕๓๕-๕๙๓๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ https://www.kurah.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ
กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๕๓๕-๕๙๓๐ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ
กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ https://www.kurah.go.th องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

หมายเหตุ

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานเรื่องร้องทุกข์ ชี้แจงหรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

/ข้อกำหนด...

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้อง นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและการใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ

๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๕๓๕-๕๙๓๐

๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ https://www.kurah.go.th

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุแหระ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

