

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓๗ และมาตรา ๓๘ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อราชการและการร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบกับกรอบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนว่าความเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) สำหรับกระบวนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ โดยกำหนดระยะเวลามาตรฐานแยกตามประเภทภารกิจของส่วนราชการภายใน อบต. ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน”

ข้อ ๒ มาตรฐานระยะเวลาการดำเนินงานแบ่งตาม ๔ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

(๑) ขั้นตอนการรับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ: สำนักปลัด อบต. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ นาที

(๒) ขั้นตอนการวิเคราะห์ คัดแยก และเสนอผู้บริหารสั่งการส่งต่อกองงาน: ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

(๓) ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา: ให้เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐาน(SLA) แนบท้ายประกาศนี้

(๔) ขั้นตอนการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ: ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่กองงานเจ้าของเรื่องรายงานผลการแก้ไขสำเร็จ

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๐๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายเฉลิม วันธานี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน

(แนบท้ายประกาศฯ)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ การจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๗ ๙๗๖๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน ๑๑๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองแหน อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ๓๕๑๔๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabannongnaekut@lgo.mail.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร https://www.nongnaekut.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๔๘๙๙๑๘๑๔๐๒	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงานกำหนดระยะเวลามาตรฐาน (SLA) แยกตามกองงานที่รับผิดชอบดังนี้:

กองช่าง:

- กรณีไฟฟ้ารายทาง/สาธารณะดับ ดำเนินการซ่อมแซมภายใน ๓ วันทำการ
- กรณีถนนชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ (ซ่อมแซมเบื้องต้น) ดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ
- กรณีท่อระบายน้ำอุดตันหรือน้ำท่วมขังผิวจราจร ดำเนินการภายใน ๒ วันทำการ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม:

- กรณีขยะตกค้าง ไม่จัดเก็บตามรอบ ดำเนินการจัดเก็บภายใน ๒ วันทำการ
- กรณีเหตุเดือดร้อนรำคาญจากกลิ่น ควัน หรือฝุ่นละออง ดำเนินการตรวจสอบและออกคำสั่งปรับปรุงภายใน ๗ วันทำการ
- กรณีพ่นหมอกควันกำจัดยุงลายระบาด ดำเนินการภายใน ๒๔ ชั่วโมง

/กองสวัสดิการ...

กองสวัสดิการสังคม:

- การตรวจสอบสิทธิ์เบี้ยยังชีพและชี้แจงแนวทางแก้ไข ดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ
- การลงพื้นที่ช่วยเหลือนักเรียน/ผู้ยากไร้/ผู้ประสบความเดือดร้อนฉุกเฉิน ดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ

สำนักปลัด อบต.:

- กรณีข้อพิพาทเดือดร้อนรำคาญระหว่างเพื่อนบ้าน (เสียงดัง, สัตว์เลี้ยง) ดำเนินการไกล่เกลี่ยภายใน ๗ วันทำการ
- กรณีร้องเรียนพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อบต. ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วันทำการ

- ข้อยกเว้นการขยายเวลา (Exceptions)

หากกรณีเรื่องร้องทุกข์ใดมีความซับซ้อน มีข้อพิพาททางข้อกฎหมาย หรือจำเป็นต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุซึ่งต้องใช้ระยะเวลานานกว่าที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้กองงานที่รับผิดชอบทำหนังสือชี้แจงความคืบหน้าและเหตุผลความจำเป็นต่อผู้บริหาร และแจ้งให้ประชาชนผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๑๕ วัน จนกว่าการแก้ไขปัญหาจะสิ้นสุด

- การติดตามและประเมินผล

ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำนักปลัด อบต.) ทำหน้าที่รวบรวม สรุปสถิติ และรายงานผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ตามกรอบเวลามาตรฐานนี้ เสนอต่อ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหนทราบทุกสิ้นเดือน และจัดทำสรุปรายงานเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์หน่วยงานทุก ๆ ๖ เดือน

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ยันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องร้องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้คนอื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักปลัดจะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าวตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

/ขอบเขต...

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัด หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยโด้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยจะถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน ผ่าน ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๗ ๙๗๖๐
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน ๑๑๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองแหน อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ๓๕๑๔๐
๓. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabannongnaekut@lgo.mail.go.th
๔. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร https://www.nongnaekut.go.th
๕. Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหน อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๖๔๘๙๙๑๘๑๔๐๒

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแหนจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ