



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่อง ร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานท้องถิ่นอำเภอหล่มเก่า ที่ พช ๐๐๒๓.๑๖/ว๔๑๕ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่อง ร้องทุกข์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชน ทราบเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถ เข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาลอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล จึงจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล เรื่อง ข้อตกลงระดับการ ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังบาลให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐๕๖๗๔๗๕๓๒ ต่อ ๑๑

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางช่องทาง เว็บไซต์ www.wangban.go.th

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

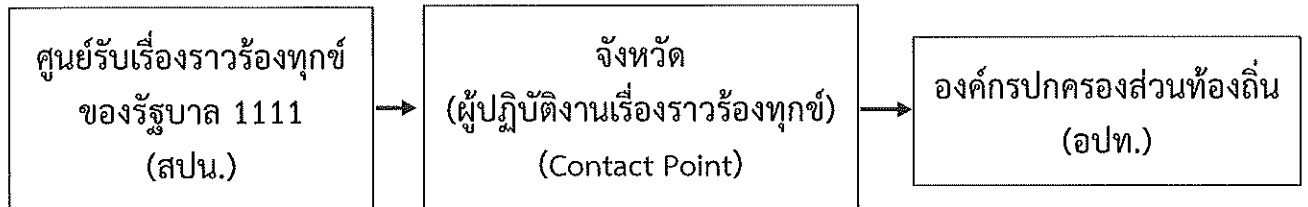
ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางยุพิน วงศ์ทอง)

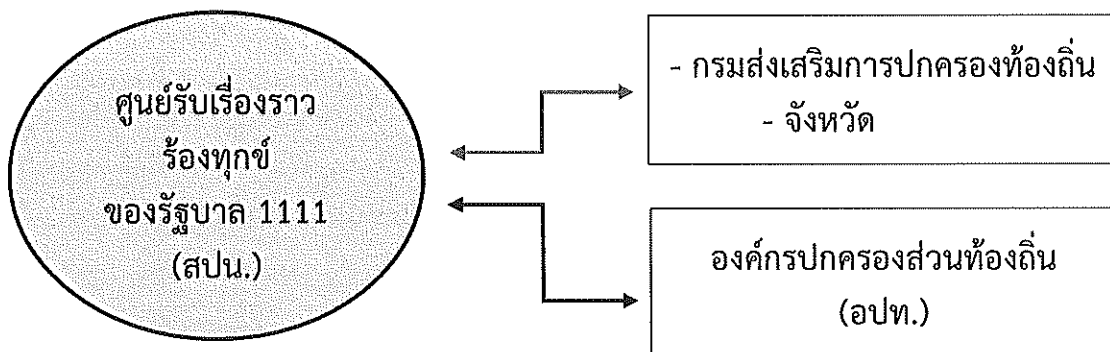
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

แนวทางการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

๑. ผังกระบวนการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับ อปท. (เดิม)



๒. ผังกระบวนการประสานงานเรื่องร้องทุกข์กับ อปท. (ปรับปรุง)



➡ ประสานส่งเรื่องเพื่อพิจารณาตามประเภทเรื่องที่กำหนด ๙ ประเภท

➡ ประสานส่งเรื่องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับ / ติดตามเรื่องที่อยู่ในพื้นที่และความรับผิดชอบ

หมายเหตุ :

ประเภทเรื่องที่กำหนด ได้แก่ ๑. ถนน ๒. เสียงดังรบกวน ๓. น้ำประปา ๔. กลิ่น ๕. ท้องเที่ยวและบริการ
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ
๘. คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ๙. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๖๗๔๗๕๓๒ ต่อ ๑๑	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. www.wangban.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลวังบาล
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ - ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน - ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.wangban.go.th - ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนการร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วยมีเหตุจำเป็น สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

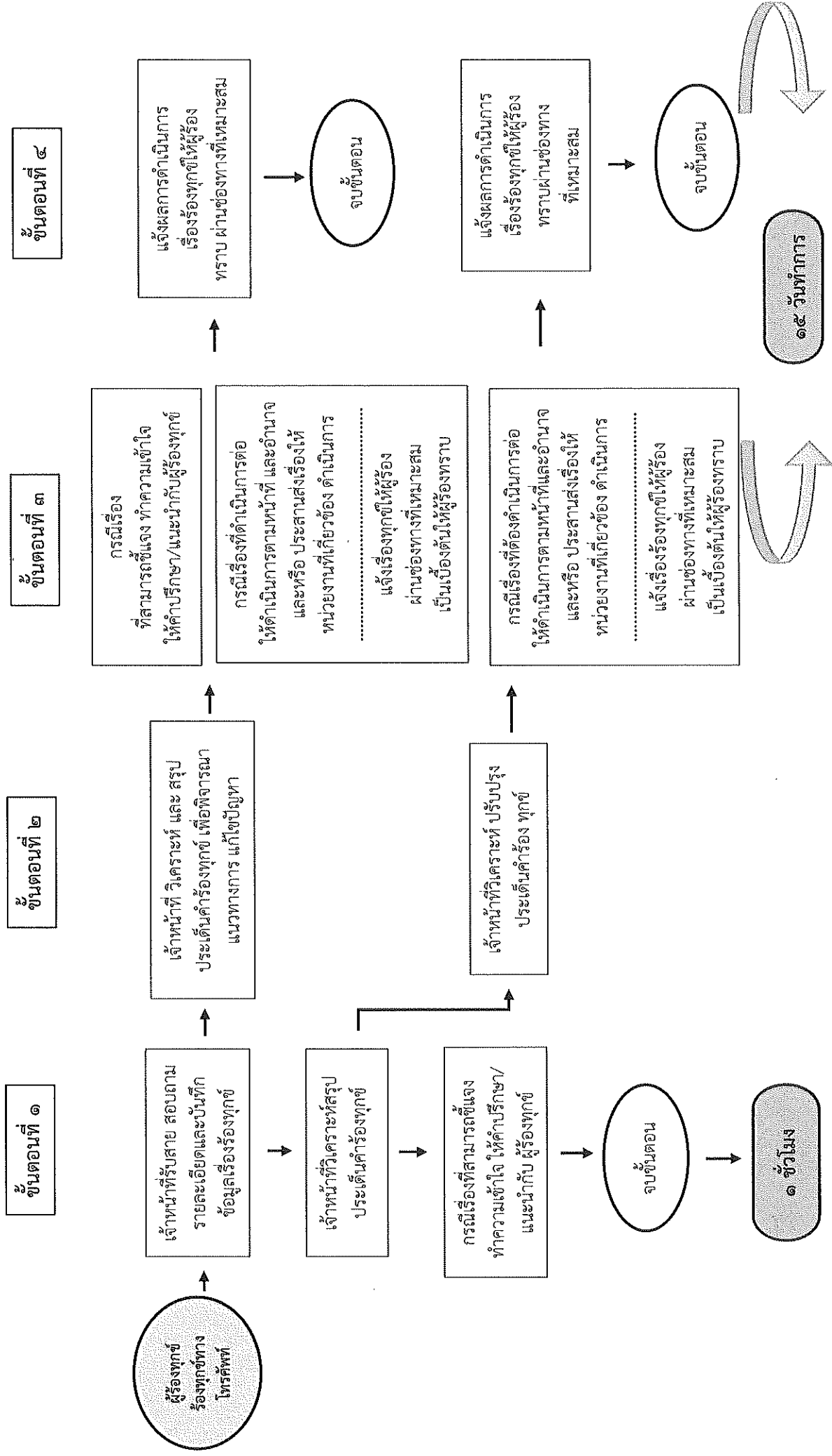
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

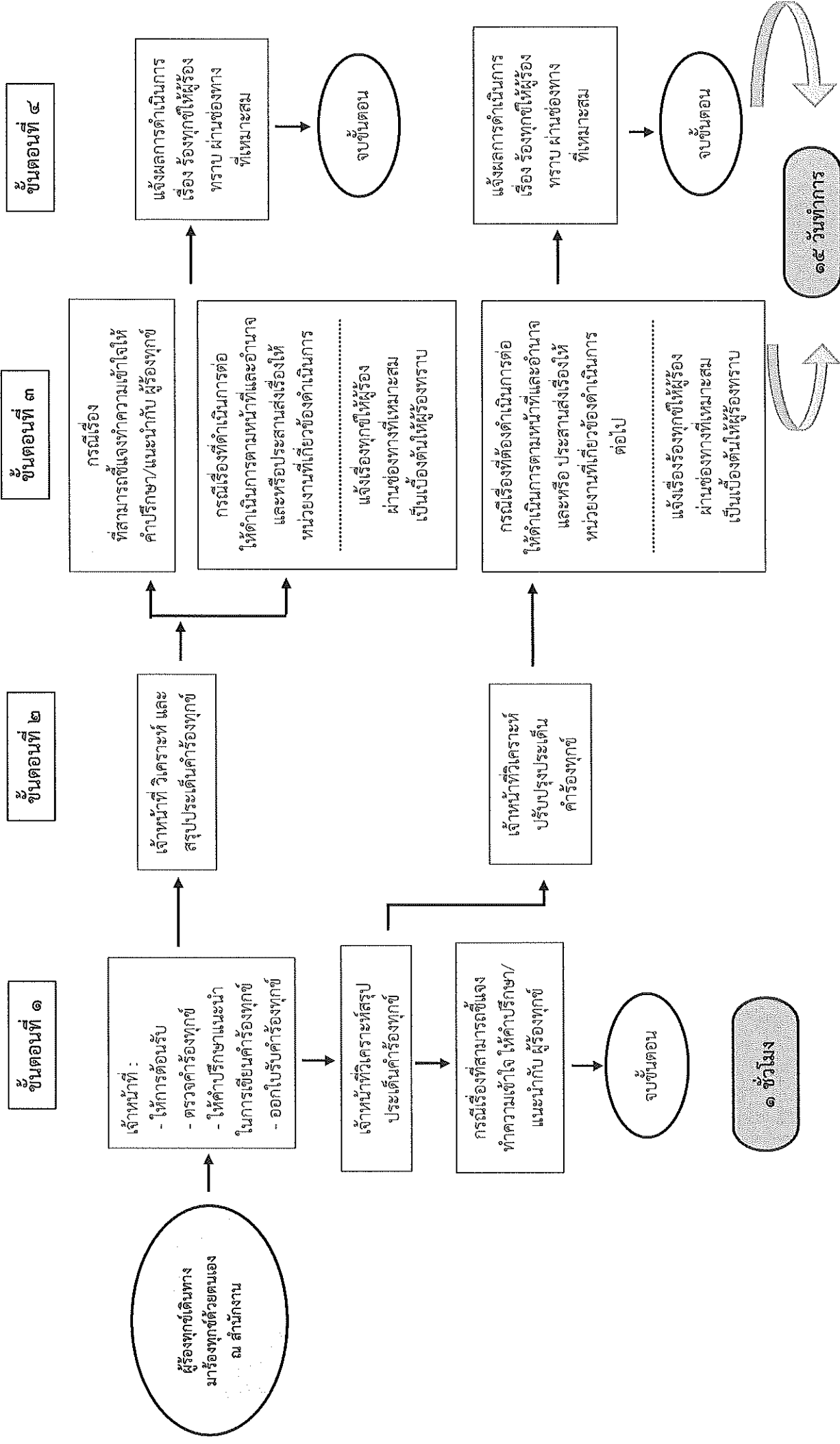
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ซึ่งหน่วยงานระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

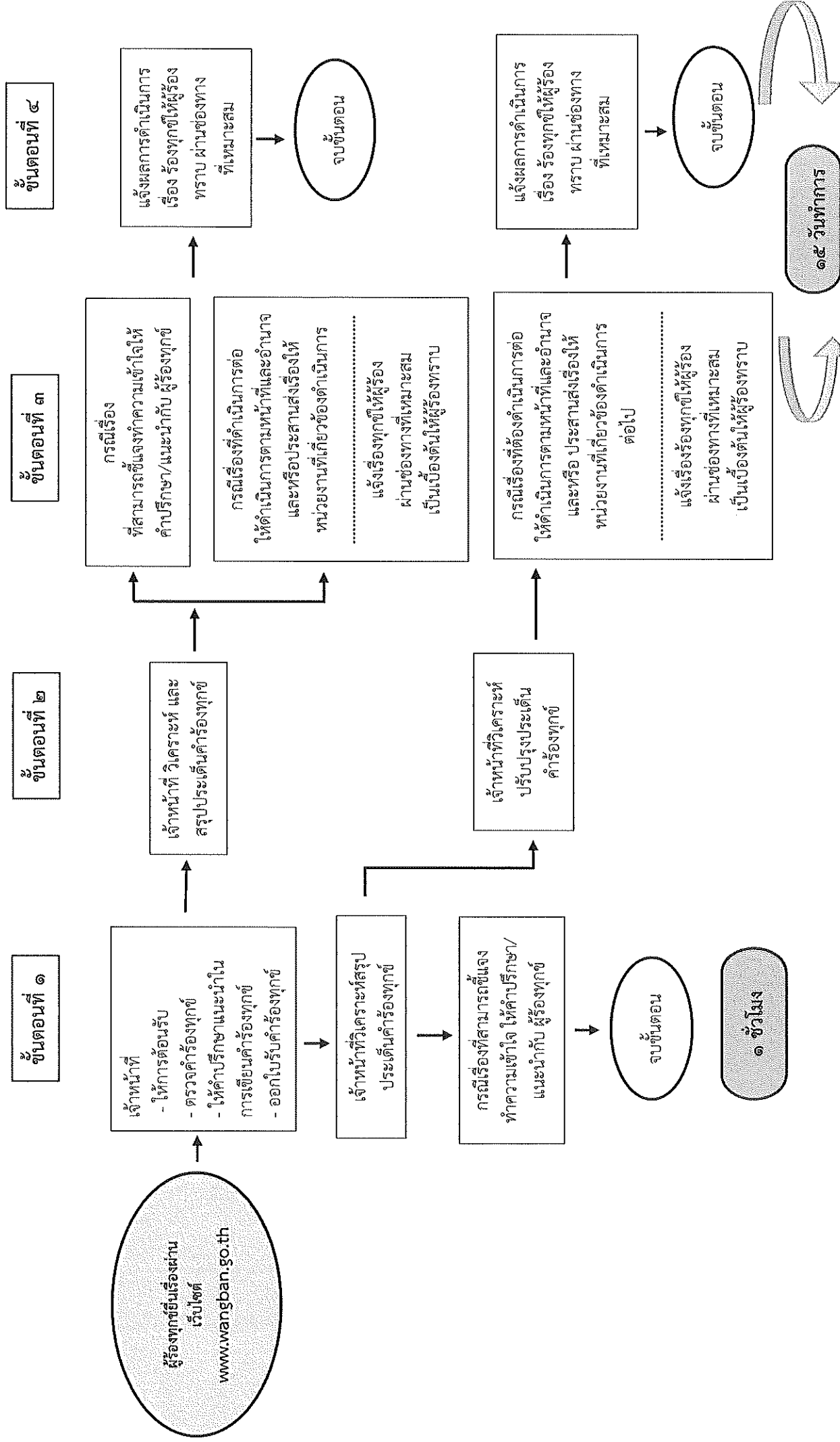
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการรวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
กรณี (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการรวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
กรณี (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการรวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>		- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทาง ต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการ ค้ำครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
	<pre> graph TD B --> D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} C --> E{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} D --> F([ไม่มีมูล]) D --> G([มีมูล]) G --> H[ไม่ร้ายแรง] G --> I[ร้ายแรง] H --> J[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนข้อเท็จจริง] J --> K[ไม่ผิด] J --> L[ผิด] K --> M[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] L --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความ เหมาะสม] I --> O[ผู้มีอำนาจ พิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] O --> P[ผิด] O --> Q[ไม่ผิด] P --> R[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] Q --> S[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] </pre>		- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรใน เรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับ สินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลหาก ร้ายแรง จะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ ดำเนินการตามความ เหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและ จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/ การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	สำนักปลัด
	<pre> graph TD N --> T{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} R --> T S --> T T --> U([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) U --> V([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่ง การ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
	<pre> graph TD V([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน๑๕ วันหากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่ แล้วเสร็จขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด