



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหา
ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับจังหวัดอุดรธานี ได้มีหนังสือ ที่ อต ๐๐๒๓.๔/ว ๒๑๕๓๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ โดยแจ้งเวียนให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดอุดรธานี ได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

ในการนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ใน ๑๙ ประเภทเรื่อง ได้แก่ ถนน เสียงดังรบกวน น้ำประปา กลิ่น ท้องเทียวและบริการ การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ควันไฟ/ฝุ่น ละออง/เขม่า สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและสวัสดิการผู้สูงอายุ ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด) ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล น้ำเสียชุมชน การตรวจสอบและควบคุมอาคาร ท่อระบายน้ำ ที่พักผู้โดยสาร แหล่งน้ำการเกษตร อุทกภัย สะพาน บาทวิถี และสวนสาธารณะ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงมโดยตรง ซึ่งมีรายละเอียดข้อตกลงฯ ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

๒. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม มีดังนี้

๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๔๒๒๑ ๙๙๐๘

๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี

๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่น ดังนี้

๑) LINE Official Account (Line OA) : สแกน QR Code ตามภาพ

๒) เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน : <https://www.hin-ngom.go.th>

๓) Facebook ของหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม



จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอุดร ชันระชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม

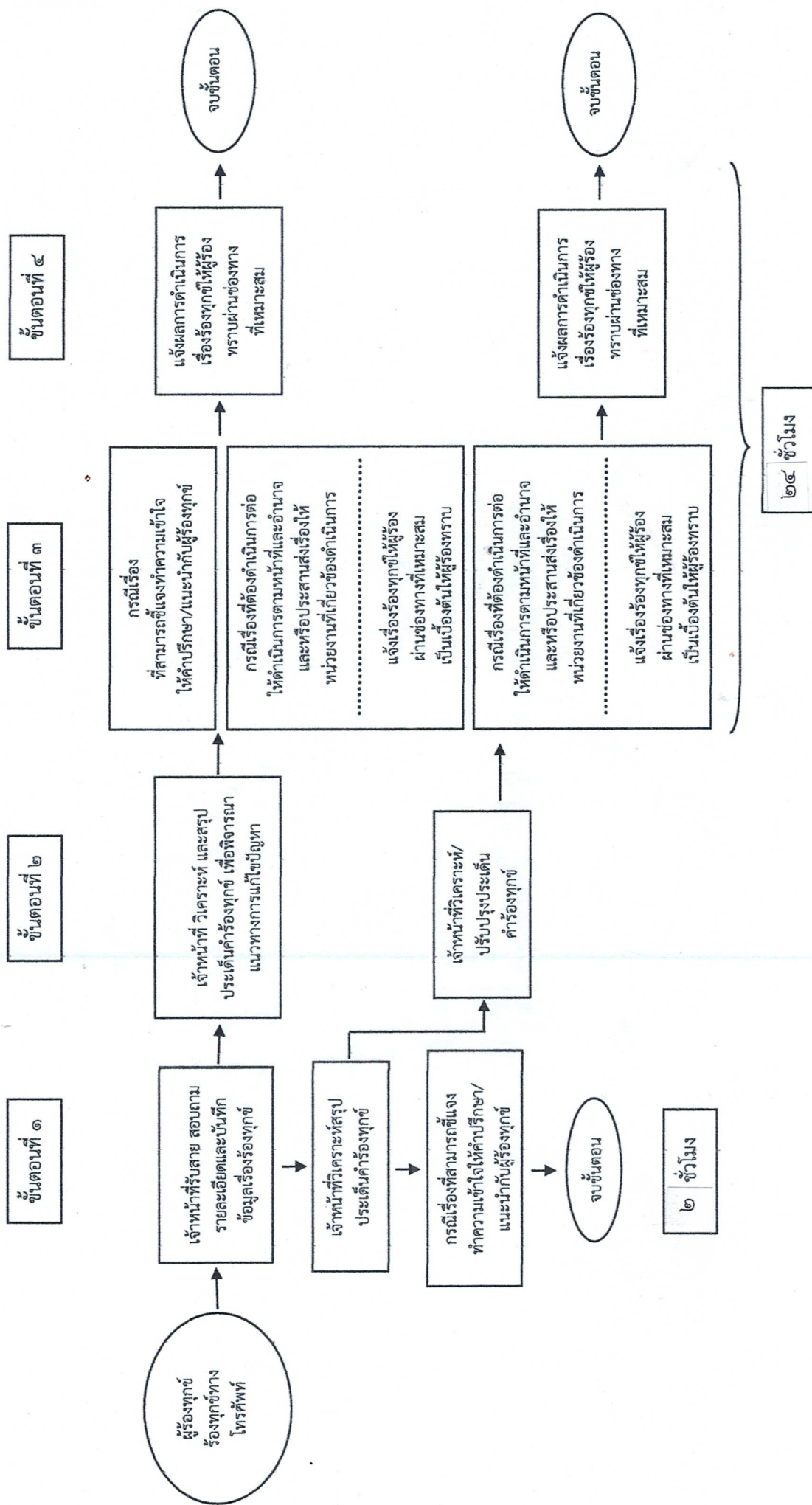
ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๔๒๒๑ ๙๙๐๘	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหินโงม อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ LINE Official Account (Line OA) : สแกน QR Code ตามภาพ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง) ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่อง ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม (ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ) ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหา ให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ ทางแอปพลิเคชันไลน์ (ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ)	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี
ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น	

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์
ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมด หรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์จะต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ช่องทางโทรศัพท์ ๐ - ๒๒๘๓ - ๕๐๐๐ ๒) เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก ดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ ๓) แอปพลิเคชันไลน์ LINE ID : @psc๑๑๑๑ -ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหินโงม จะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารแนบท้ายข้อตกลงนี้

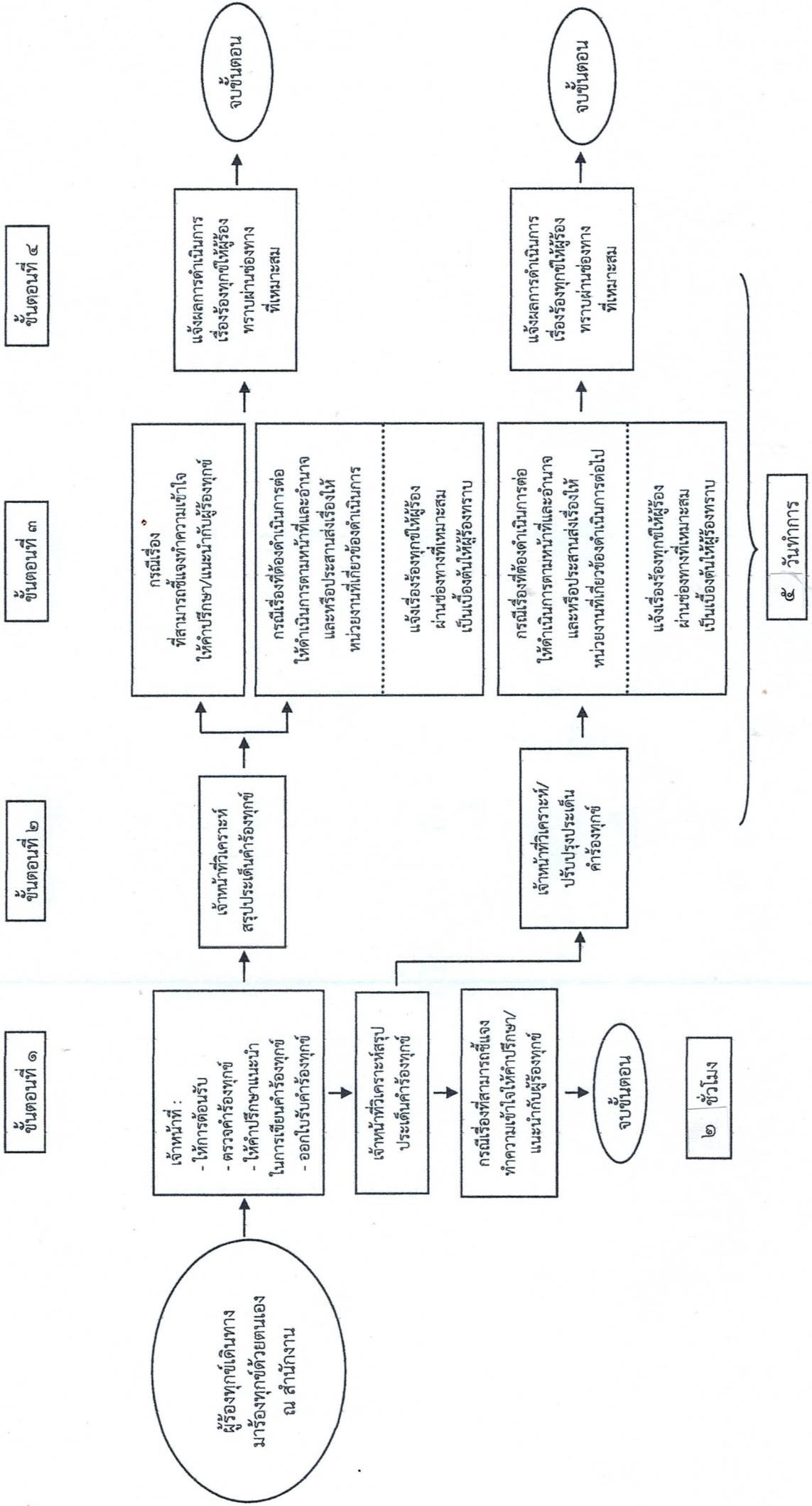
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

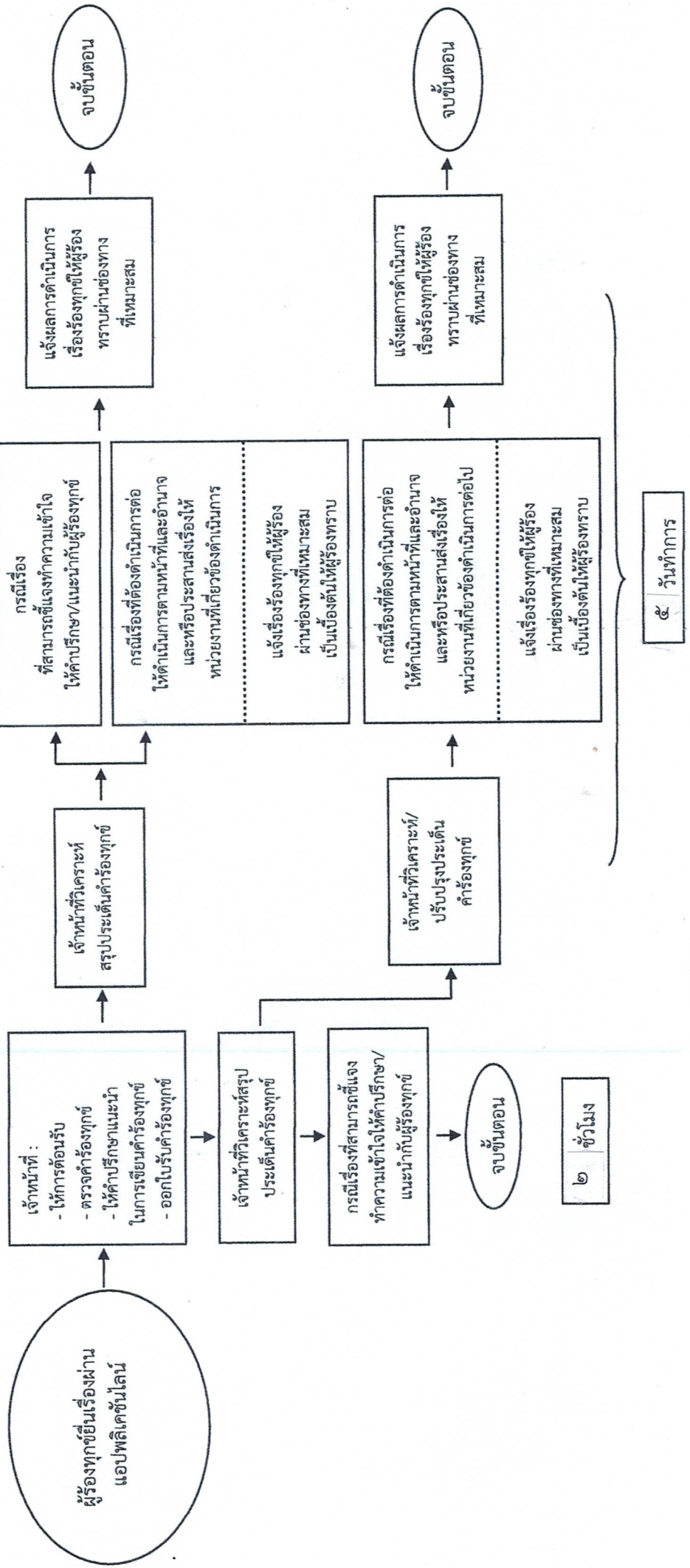
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>	๒ ชั่วโมง	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด อบต.บ้านหินโงม
๒	<pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E((ไม่มีมูล)) D --> F{ผู้มีอำนาจพิจารณา} F --> G[ไม่มีมูล] F --> H[มีมูล] H --> I[ไม่ร้ายแรง] H --> J[ร้ายแรง] I --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] K --> L[ไม่ผิด] K --> M[ผิด] L --> N[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] M --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] J --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] P --> Q[ผิด] P --> R[ไม่ผิด] Q --> S[ผู้มีอำนาจดำเนินการตามความเหมาะสม] R --> T[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] E --> U{ผู้มีอำนาจพิจารณา} U --> V([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	๑๕ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่มีมูลให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	สำนักปลัด อบต.บ้านหินโงม
๓	<pre> graph TD U{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> V([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด อบต.บ้านหินโงม
๔	<pre> graph TD V([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) --> W([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด อบต.บ้านหินโงม