



ที่ สน ๗๗๐๐๑/๒๘๕

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม
ตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมานิคม
จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๓๐

๙ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งประกาศ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เรียน นายอำเภอพรหมานิคม

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๗.๑/ว๑๙๐๑๘ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด

อ้างถึง หนังสือจังหวัดสกลนคร ด่วนที่สุด ที่ สน ๐๐๑๗.๑/ว๑๙๐๑๘ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ ขอให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม จึงขอส่งประกาศ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้กับนายอำเภอพรหมานิคม เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่นต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายประคิน ยันสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

สำนักปลัด อบต.เชิงชุม

โทร ๐-๔๒๗๐-๔๖๙๗

โทรสาร ๐-๔๒๗๐-๔๖๙๘

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ตามจังหวัดสกลนคร ได้รับแจ้งจากสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี ว่าได้จัดประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นร่วมกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและที่ประชุมพิจารณาให้ความเห็นชอบ และขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น รายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ).....

(นายประคิน อันสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม

ข้อตกลงรับบริการให้บริการ

การให้บริการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม
--------------------------------------	--

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาป้ดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๔๖๘๗	ทุกวัน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม บ้านเชิงชุม หมู่ ๑ ตำบลเชิงชุม อำเภอพรหมานิคม จังหวัด สกลนคร	วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ https://cherngchoom.go.th/	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วน ตำบลเชิงชุม
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความ เดือนร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วน ราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่อง ทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติกรรมเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงชุม ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- ผ่านทางเว็บไซต์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

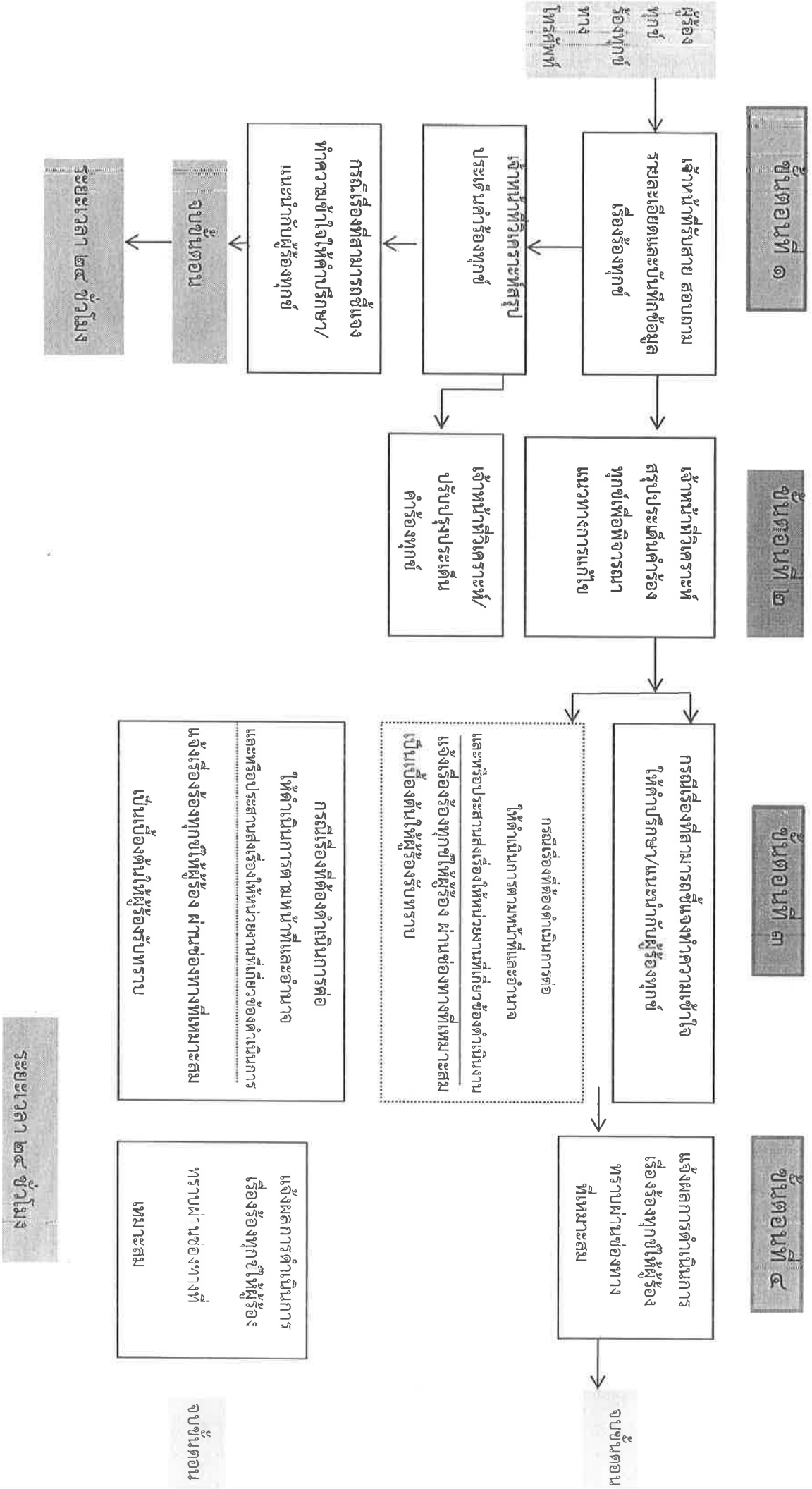
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - รับเรื่องร้องเรียน ที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง 	
๒		๑๐ วัน	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีอำนาจพิจารณา 	องค์กรบริหารส่วนตำบลเชิงชุม
๓		๒ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	

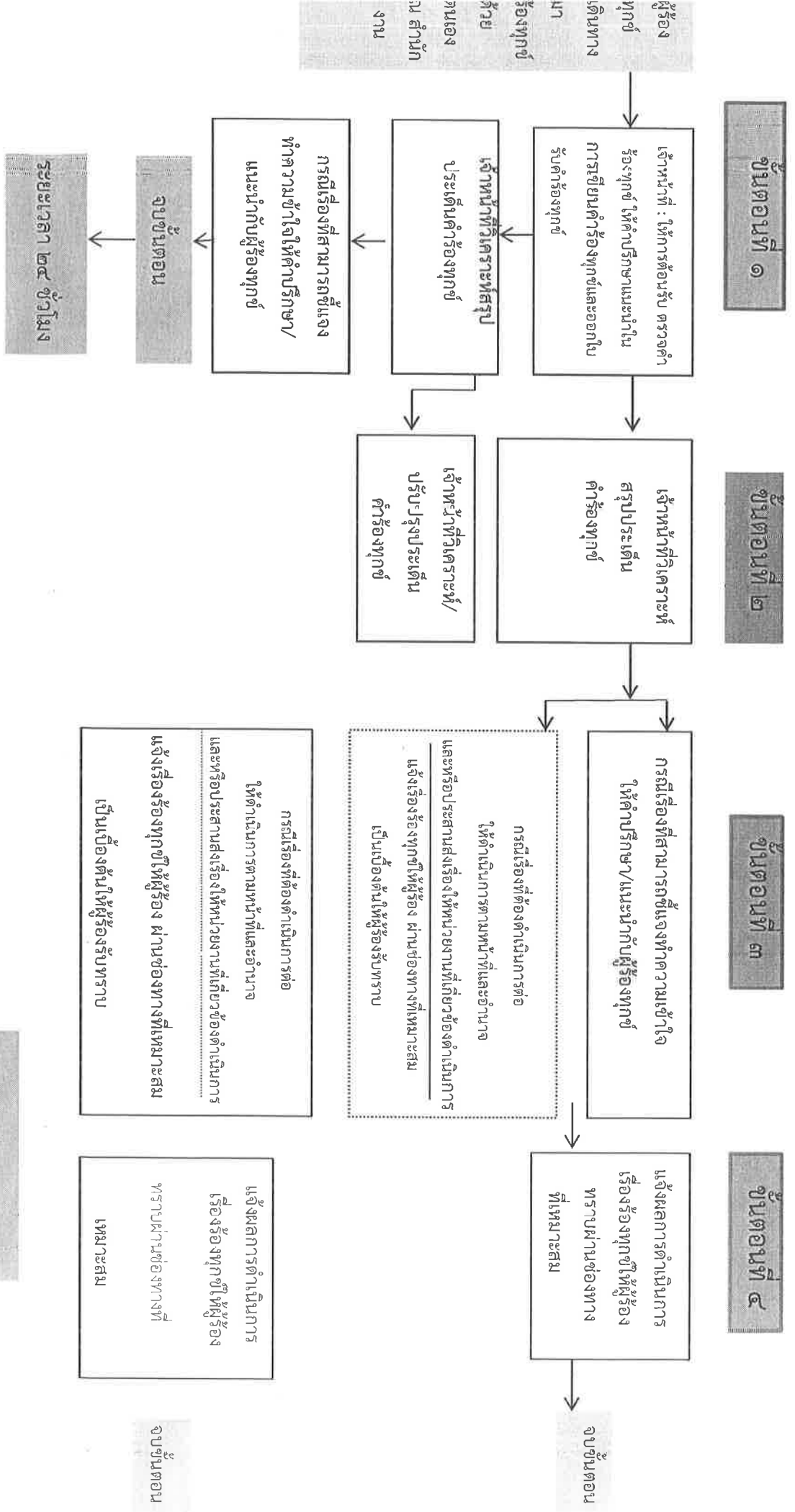
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวบรวมเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

เจ้าหน้าที่ : ให้การต้อนรับ ตรวจสอบคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์และออกใบรับคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓

กรณีร้องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีร้องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องรับทราบ

ขั้นตอนที่ ๔

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

กรณีร้องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

ระยะเวลา ๒๔ ชั่วโมง

จบขั้นตอน

กรณีร้องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องรับทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

ระยะเวลา ๑๕ วันทำการ