



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งว่าได้ประชุมหารือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ผลการสำรวจความพร้อมการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการของสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้อย่างทั่วถึง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๐๔๗๘๘
 ๒. เดินทางมายื่นเรื่องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
 ๓. แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้
 ๔. เว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ www.nongwaengtai.go.th
- จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน



ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายประยูร พาเลิศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ๐๔๒ ๗๐๔ ๗๘๘	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองแวงใต้	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www.nongwaengtai.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ตู้ ปณ. (ไม่ต้องติดแสตมป์) เลขที่ ๑๖๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองแวงใต้ อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๔๗๑๒๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. แอปพลิเคชันไลน์ “อบต.หนองแวงใต้” 	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๖. เฟสบุ๊ก “อบต.หนองแวงใต้”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ เรื่องที่ไม่ใช้เวลตรวจ สอบข้อเท็จจริงมากและเรื่องที่ไม่ซับซ้อน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง ๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันไลน์ หรือเฟสบุ๊ค ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักปลัดฯ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักงานปลัดฯ จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

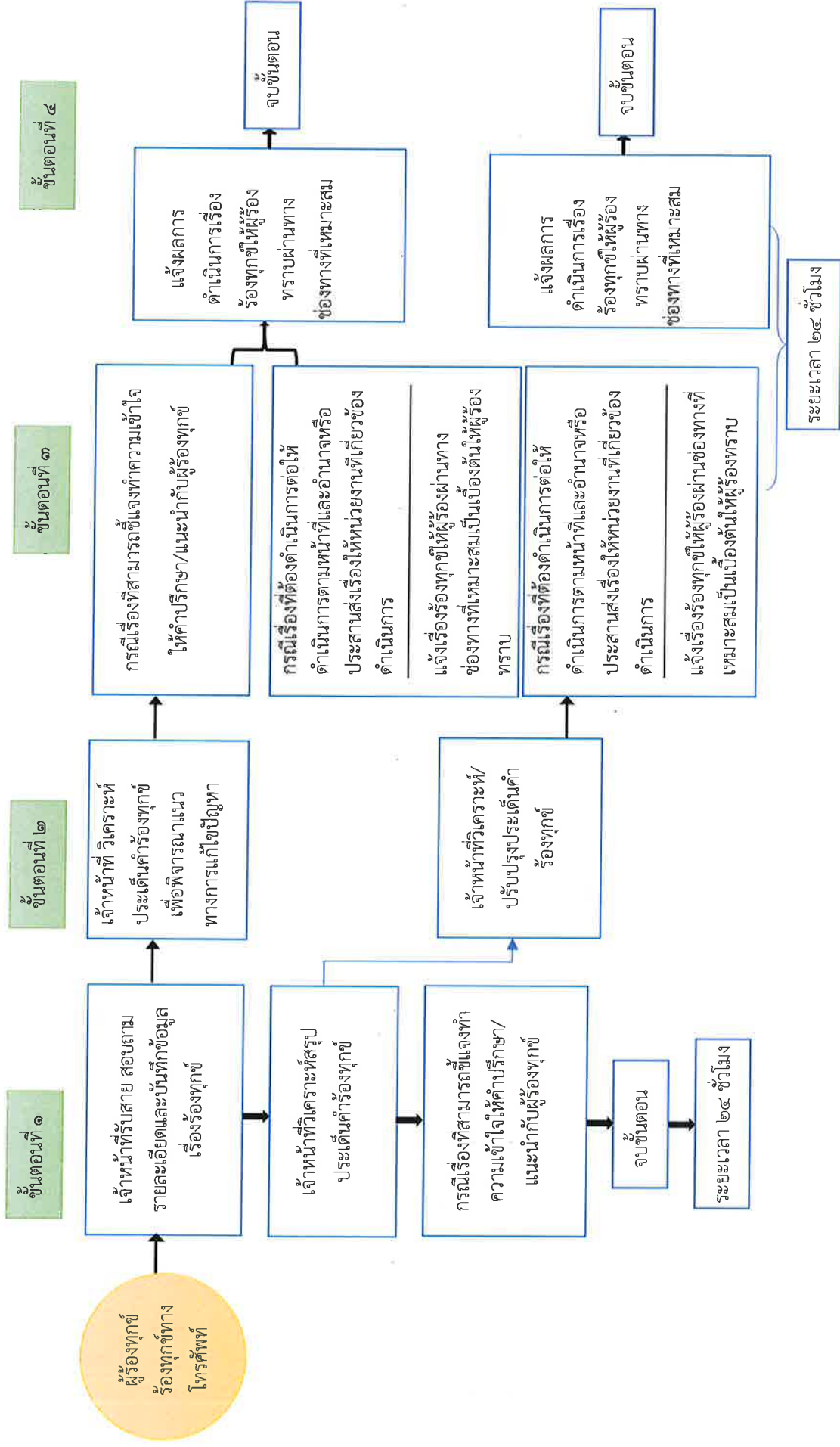
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๗๐๔๗๘๘
- เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ ตำบลหนองแวงใต้ อำเภอวานรนิวาส จังหวัดสกลนคร
- เว็บไซต์หน่วยงาน www.nongwaengtai.go.th

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

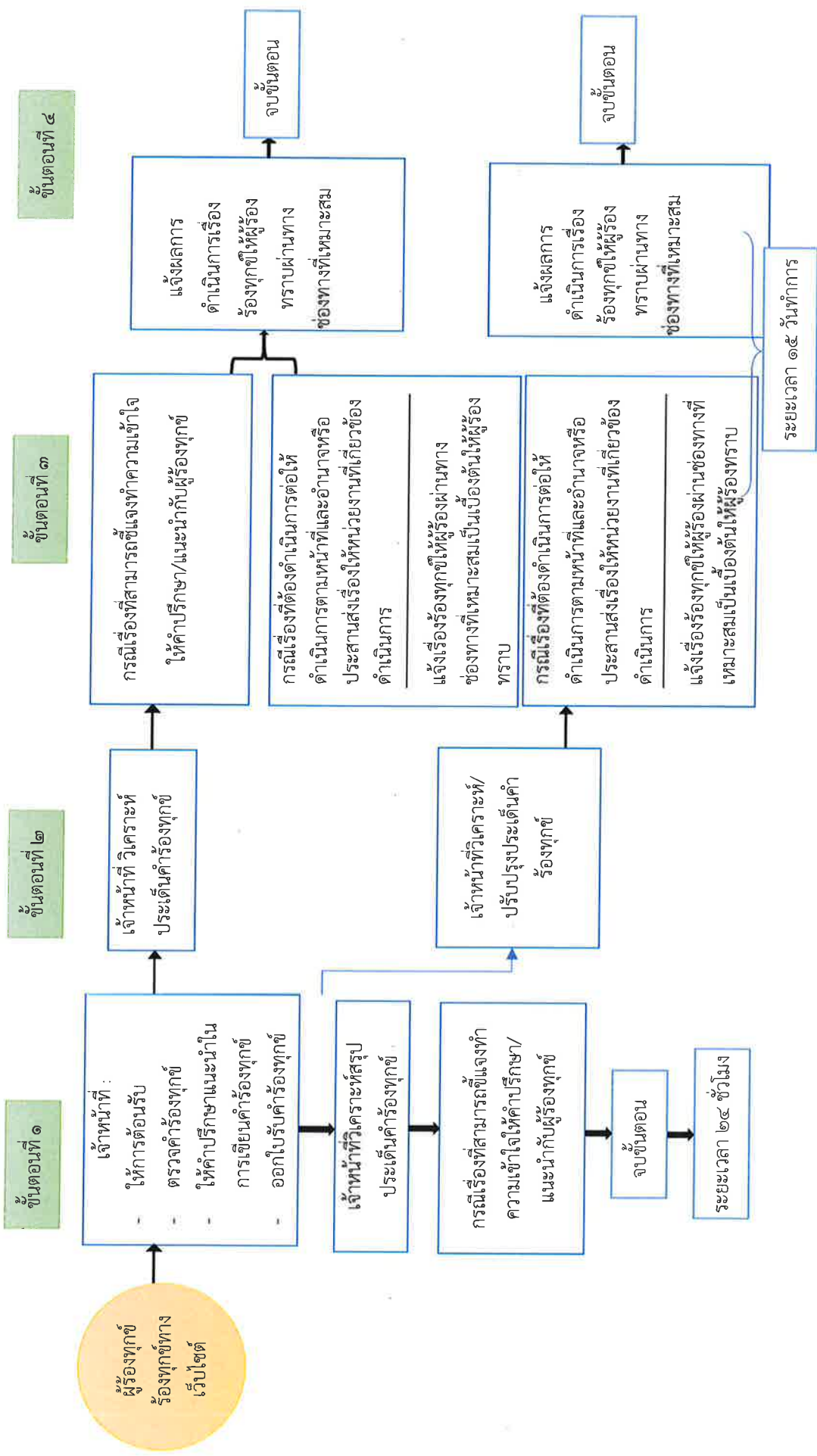
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องทุกข์ทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน หรือเฟสบุ๊ค

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงใต้ กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

