

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน
****

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองยโสธร ที่ ยส ๐๐๒๓.๗/ ว ๒๐๐๔ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหินอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑ ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๕ ๗๕๖ ๘๐๑

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ โดยเดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน : อบต.หนองหิน (www. nonghin-yaso.go.th)

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน Saraban_๐๖๓๕๐๑๑๙@dla.go.th

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายกิตติพล พลวิฑูรย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา
ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕ ๗๕๖ ๘๐๑	วันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา
ช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน : อบต.หนองหิน (www. nonghin-yaso.go.th)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน Saraban_๐๖๓๕๐๑๑๙@dla.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑.กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน
๒.กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน
๓.กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

/ข้อกำหนด...

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่นสำเนาบัตรประชาชน/ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา แก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังหมายถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชมเสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

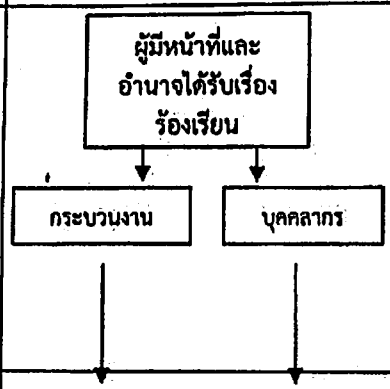
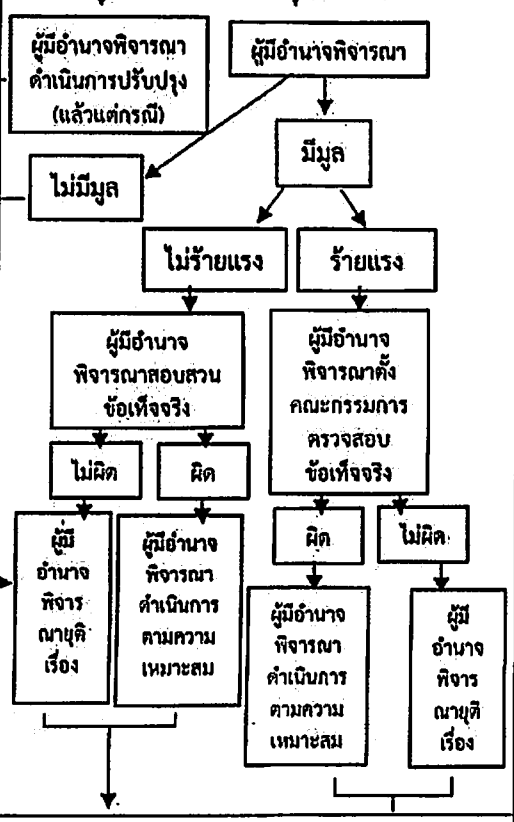
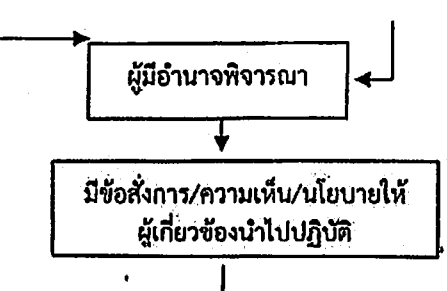
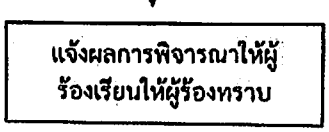
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ขอมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน
๒. ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕ ๗๕๖ ๘๐๑
๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน www. nonghin-yaso.go.th
๔. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน Saraban_๐๖๓๕๐๑๑๙@dla.go.th

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหิน จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการฯพร้อมแจ้งผล

/แผนผัง...

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ วันทำการ	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๒		๑๕ วันทำการ	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๓		๒ วันทำการ	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ
๔		๑ วันทำการ	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.กอง/หัวหน้าส่วนราชการ