



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอภูทอก ที่ ยส ๐๐๒๓.๘/ว ๑๒๑๖ ลงวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนเพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างเป็นระบบ จึงออกประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ข้อ ๒ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์และการประสานงานแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ดังนี้

- (๑) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้ติดต่อที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๗๘๙๐๐๗
- (๒) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้มาติดต่อได้ที่ ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม
- (๓) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ ให้ติดต่อได้ที่ เว็บไซต์ <https://www.tambonphonngam.go.th>
- (๔) การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง Facebook ให้ติดต่อได้ที่ Facebook อบต.โพนงาม อำเภอภูทอก

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจตรี

(ชัยโย คำแสน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนงาม

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. โทรศัพท์ ๐๔๕-๗๘๙๐๐๗	ระยะเวลารับเรื่อง : วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนงาม หมู่ที่ ๑ ตำบลพนงาม อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร ๓๕๑๔๐	ระยะเวลารับเรื่อง : วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ https://www.tambonphonngam.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. Facebook อบต.พนงาม อำเภอกุดชุม	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพนงาม
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๗๘๙๐๐๗ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.tambonphonngam.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทาง Facebook ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	

- หมายเหตุ :
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก
 ๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
 ๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัด หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งาม

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักปลัดจะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยจะถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาสิงห์ ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์ ๐๔๕-๗๘๙๐๐๗

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งาม

๓. เว็บไซต์ <https://www.tambonphonngam.go.th>

๔. Facebook อบต.โพธิ์งาม อำเภอภูพาน

ซึ่งสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์งามจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

