

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดอุดรธานี ที่ อด๐๐๒๓.๔/ว ๒๑๕๓๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอบ้านผือ ที่ อด๐๐๐๒๓.๑๗/ว ๑๒๑๐ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Ageement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบเพื่อเป็นมาตราฐานในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง ข้อตกลงในการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

๒.๑ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๑๕๑-๐๖๖

๒.๒ ยื่นเรื่องผ่านระบบ E-service ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ที่ www.champamoong.go.th

๒.๓ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอาจอง กองมณี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	**ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง**
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๑๕๑-๐๖๖	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒.๓. ผ่านระบบ E-Service บนเว็บไซต์หน่วยงาน www.champamong.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๓. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง ๑๙๔ หมู่ ๗ ต.จำปาโมง อ.บ้านผือ จ.อุดรธานี	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการจัดเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย ดังนี้

กระบวนงาน	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
๑.กระบวนงาน:การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ วัน	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
๒.กระบวนงาน:การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบ E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง บนเว็บไซต์ www.champamong.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง
๓. กระบวนงาน:การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นหมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการ ในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะของช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

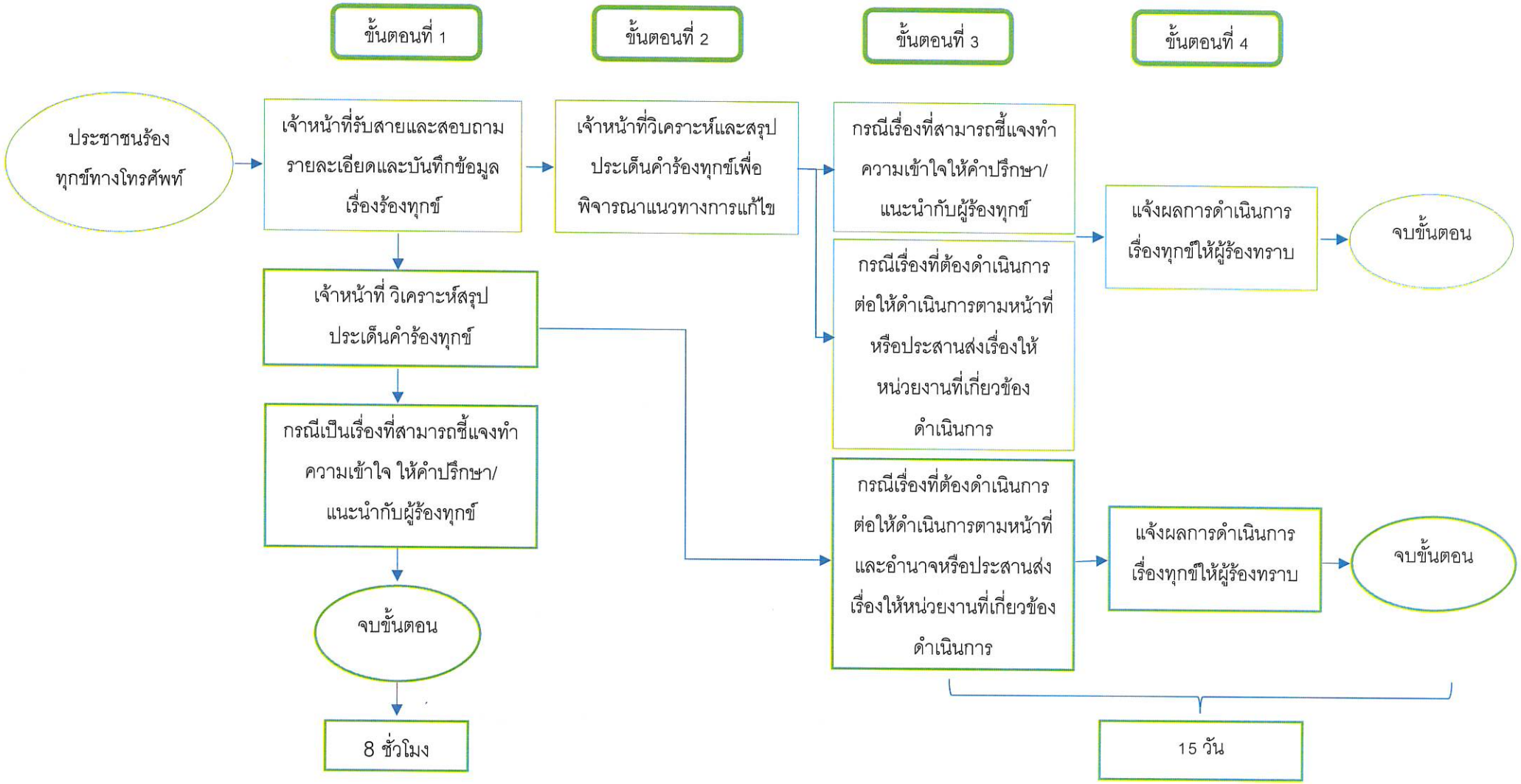
ร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เว็บไซต์ www.champamong.go.th
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

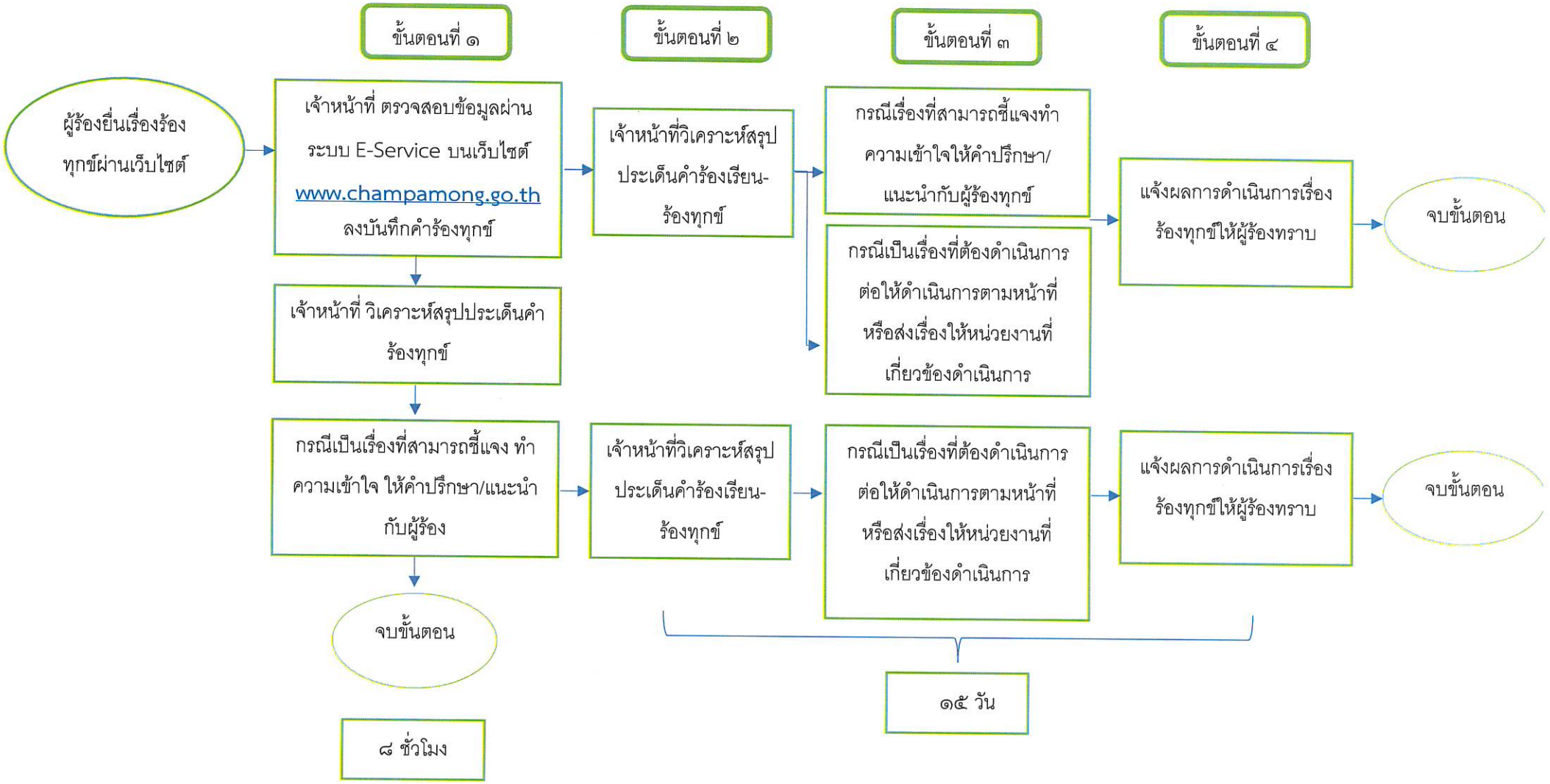
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘ ชั่วโมง/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ E-Service บนเว็บไซต์ www.champamong.go.th

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องเรียน-ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาโมง

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน

