



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอไชโย ที่ อท ๐๒๑๘/ว๓๓๙๐ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น แจ้งองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ จึงจัดทำข้อตกลง ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการ ให้บริการ(Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

๒.ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศนี้ เป็นต้นไป

๓.ข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วน ตำบลชัยฤทธิ์ ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๖๙๙-๐๑๒

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ โดยเดินทางเข้ามา รับบริการร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ เลขที่ ๕๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลชัยฤทธิ์ อำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ <https://www.chairid.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางพวงรัตน์ เข้มทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

งานที่ให้บริการ	งานบริการจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๖๙๙-๐๑๒	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๒. เดินทางเข้ามาใช้บริการร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ เลขที่ ๕๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลชัยฤทธิ์ อำเภอลำดวน จังหวัด อ่างทอง	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๓. ช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ชัยฤทธิ์ https://www.chairid.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์
๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์
๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่ง เรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัย ฤทธิ์ https://www.chairid.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

หมายเหตุ* ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์(กรณีปกติ)
ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์
ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ คำชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง
หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

/ข้อกำหนด..

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑.แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน

๒.สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความว่ารวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยให้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้)โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ลงความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑.ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๖๙๙-๐๑๒

๒.ห้องประชาสัมพันธ์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์

๓.ช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ <https://www.chairid.go.th>

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณา ผลการดำเนินงาน ให้ผู้ร้องทราบ

/ผังกระบวนการ...

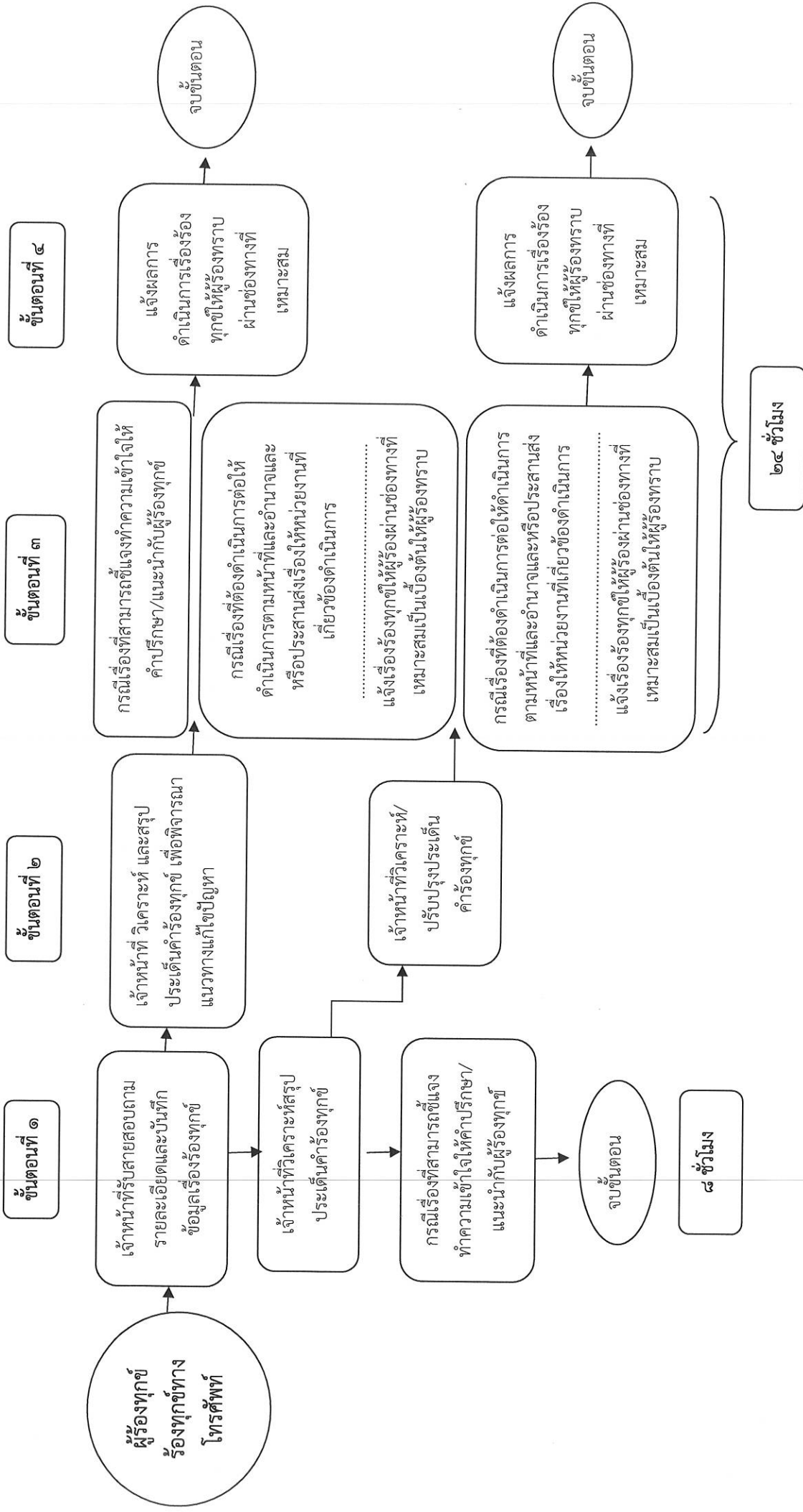
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑			⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนัก ปลัด
๒			⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาดำเนินการต่อไป กรณีที่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสมอ โดยผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้พิจารณา	สำนัก ปลัด
๓			ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งเกต/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนัก ปลัด
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนัก ปลัด

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

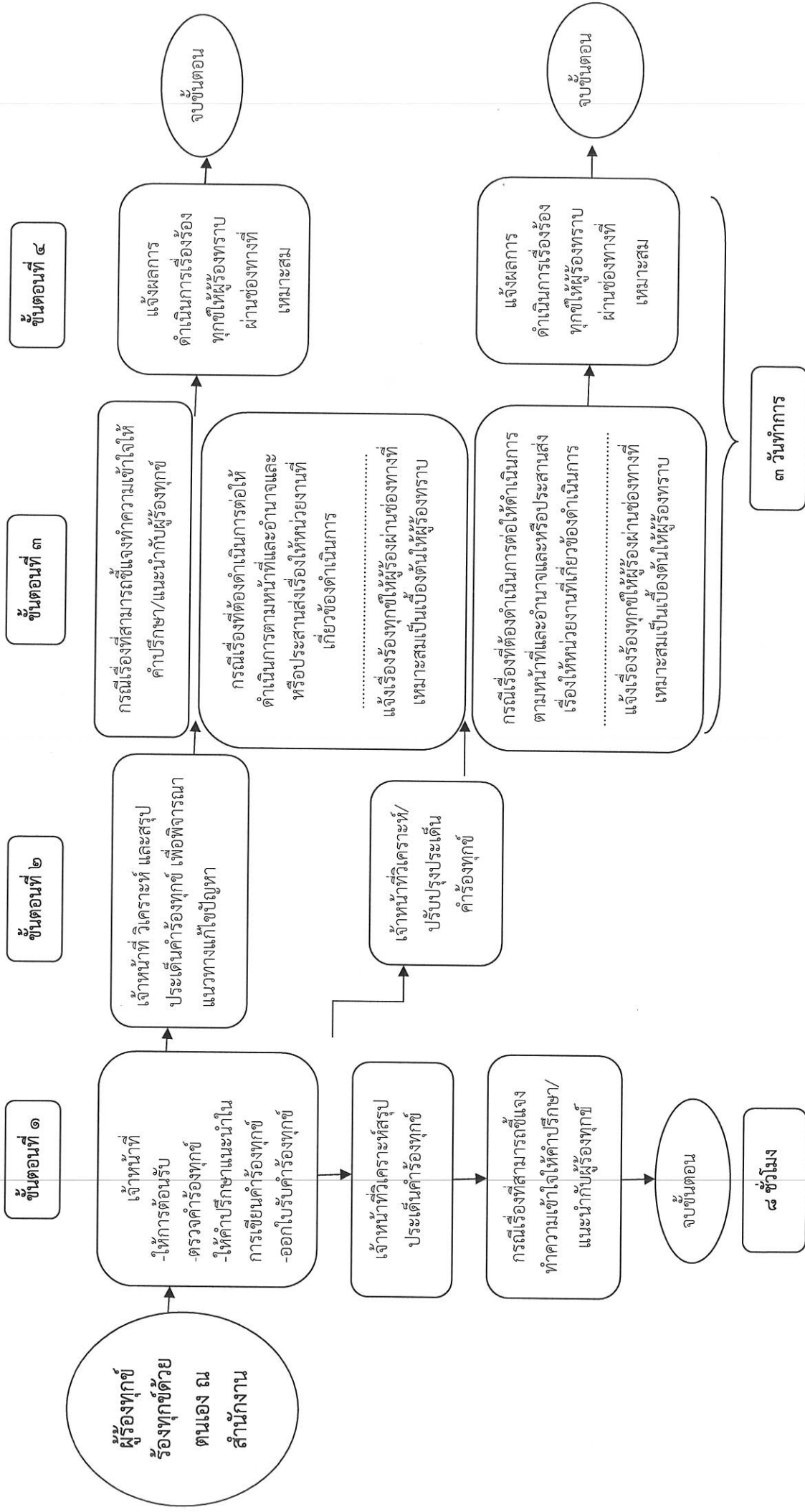
กรณีปกติ(ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนที่มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชัยฤทธิ์ กรณีปกติ(ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.chairid.go.th> กรณีปกติ(ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

