



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งผลการประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรได้อย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ประกาศฉบับนี้ บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทรให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๗๕-๖๓๙๗

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางการเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nongsai.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายเชียว กอนสันเทียะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑.เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐.น
๒.ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๔๗๕-๖๓๕๗	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐.น
๓.เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร https://www.nongsai.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร
๒. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร
๓.กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ https://www.nongsai.go.th ไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

- หมายเหตุ*
๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
 ๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์
 ๓. สิ้นสุดระยะเวลา เมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ ว่าได้มีการประสานเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าทำเนียม

ไม่มีค่าทำเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร
๒. ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๓๘๗
๓. เว็บไซต์ <https://www.nongsai.go.th> ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไทร จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

