



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองอุดรธานี ที่ อต ๐๐๒๓.๗/ว ๕๙๑๔ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น และดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๒๑๙ ๖๔๙

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ โดยเดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ : อบต.หนองไฮ (www.hnonghaiud.go.th)

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวจารุณี พิมเพ็ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

งานที่ให้บริการ: งานจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒ ๒๑๙ ๖๔๔	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ อบต.หนองไฮ (www.hnonghaiud.go.th)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ
๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

๓. กระบวนการ :

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ : อบต.หนองไฮ (www.hnonghaiud.go.th)

ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

หมายเหตุ*

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)

ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้อง ชี้แจง

หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง

แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ลงความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒ ๒๑๙ ๖๔๙
๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไฮ
๓. เว็บไซต์ อบต.หนองไฮ (www.hnonghaiud.go.th)