



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดแจ้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบหนังสืออำเภอนาคู ที่ กส ๑๖๑๘/ว ๓๔๖ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น แจ้งให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง รับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู อย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู รายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู
๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศเป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคู ให้บริการประชาชนดังนี้
 - ๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๖๐-๒๐๐๔
 - ๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู
 - ๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ <https://www.na-khu.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายมงคล พันฟู)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาคู

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาคู
---	--

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ ๑. ช่องทางโทรศัพท์ / โทรสาร ๐ - ๔๓๖๐ - ๒๐๐๔	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน เลขที่ ๑ หมู่ ๑๓ บ้านชาดกลาง ตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์	วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ https://www.na-khu.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน.....๒.....ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน.....๒.....ชั่วโมง ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน.....๒.....ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลนาคู
ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น	

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

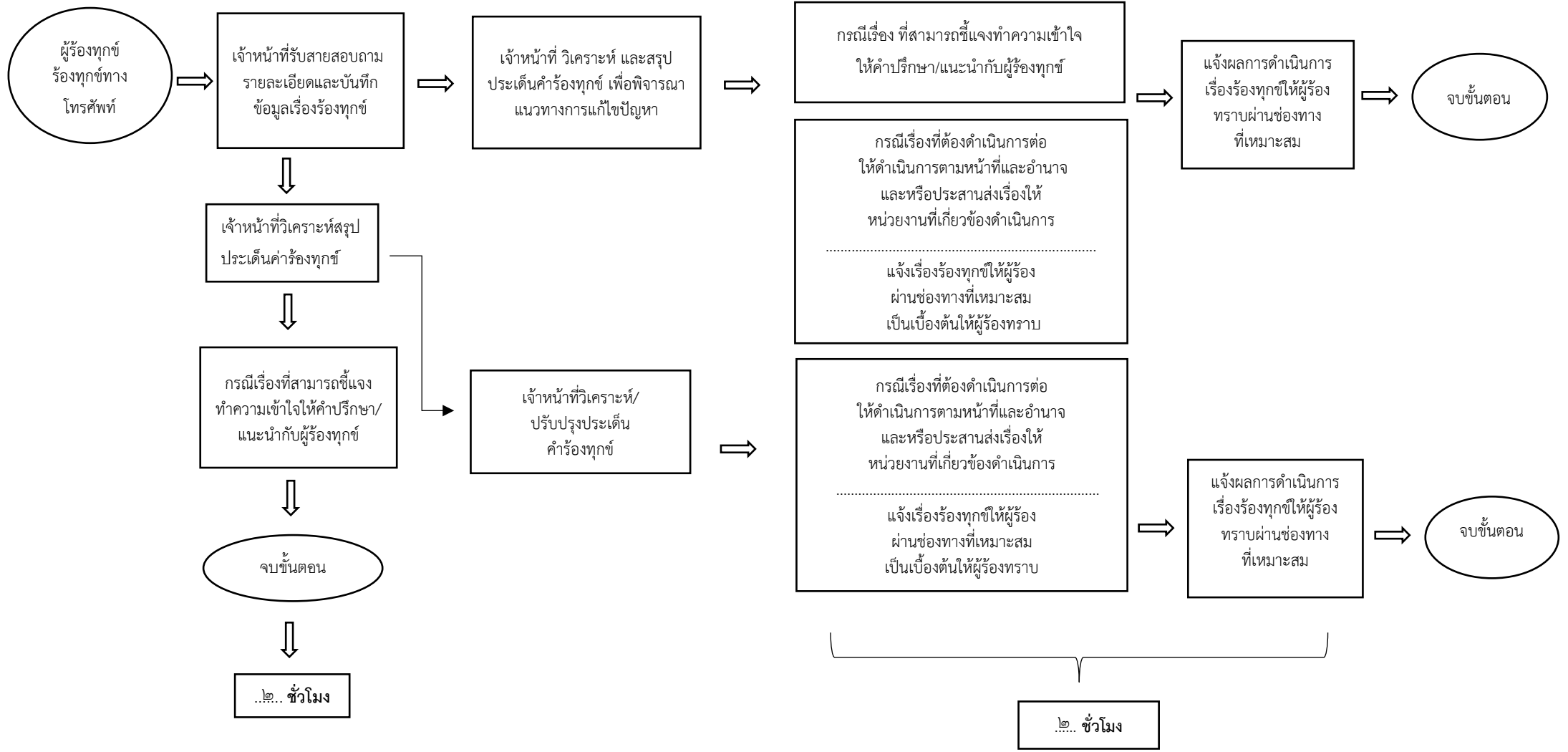
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ...๒... ชั่วโมง

ขั้นตอนที่ ๑

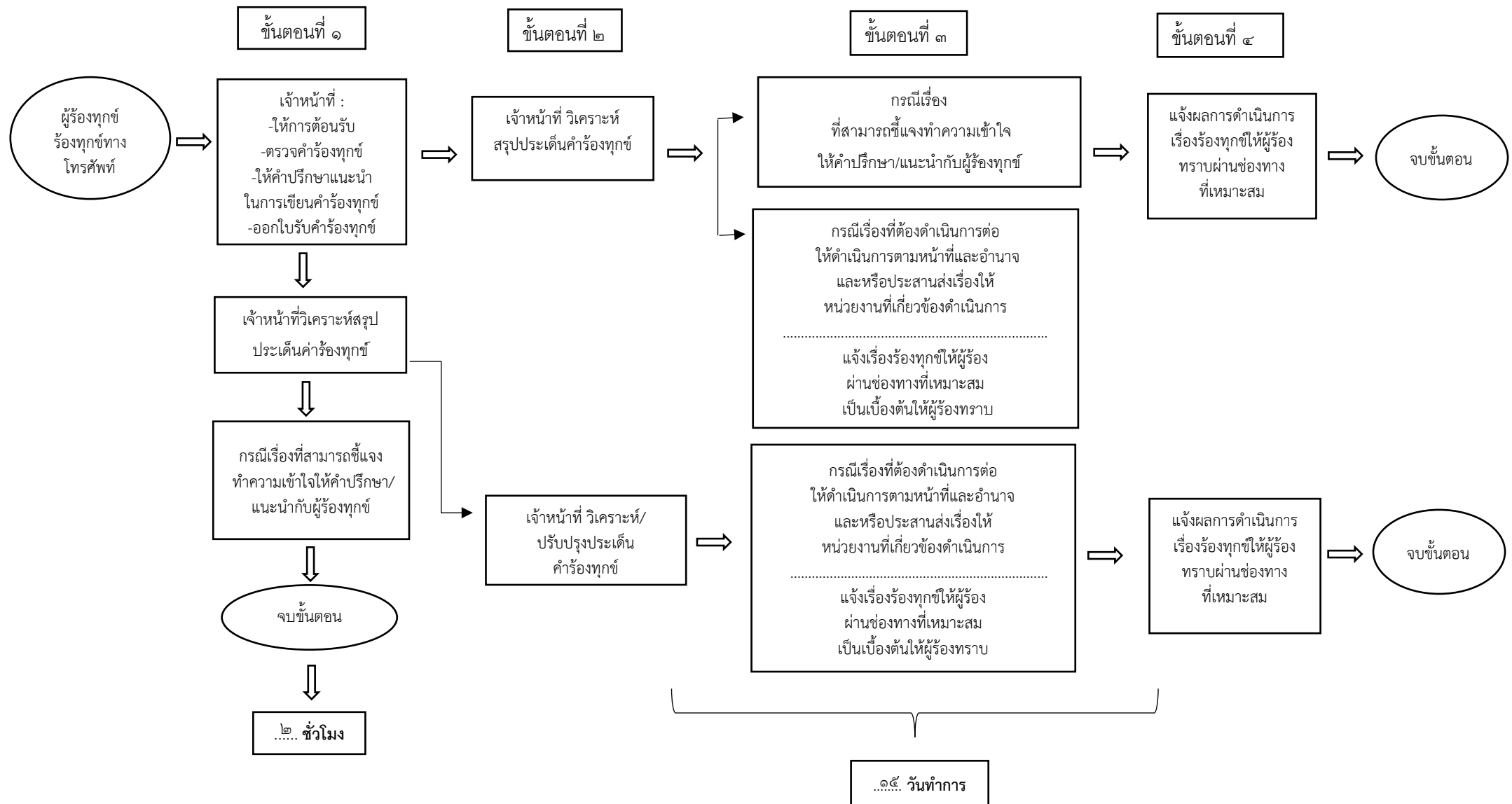
ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ...๑๕... วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>		⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้ร้อง	
๒	<pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E([ไม่มีมูล]) D --> F{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} E --> G[ไม่ร้ายแรง] G --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] H --> I{ไม่ผิด} H --> J{ผิด} I --> K[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] J --> L[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ดำเนินการตาม เหมาะสม] F --> M([มีมูล]) M --> N[ร้ายแรง] N --> O[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง] O --> P{ผิด} O --> Q{ไม่ผิด} P --> R[ผู้มีอำนาจ ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] Q --> S[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] E --> D K --> D L --> D R --> D S --> D </pre>		⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้ารับการฝึกอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	
๓	<pre> graph TD T{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} --> U([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) U --> V([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔	<pre> graph TD V([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาครั้งละ ๓๐ วัน	