ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

.....

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ โดยได้สรุปผลการประชุมนำเรียน รองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบตามที่ประชุม ทั้งนี้ ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ข้อญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุขอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๖๙๑๐๙

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข (https://www.srisooklocal.go.th/contact19.php)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายนครินทร์ สมัญญา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข	
งานบริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๕๖๙๑๐๙	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข https://www.srisooklocal.go.th/contact19.php	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข
๒. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๕๖๙๑๐๙ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข
๓. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข https://www.srisooklocal.go.th/contact19.php ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

หมายเหตุ : ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานเรื่องร้องทุกข์ ชี้แจงหรือให้คำแนะนำกับผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็นสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุในการร้องทุกข์ โดยให้นำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพพร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

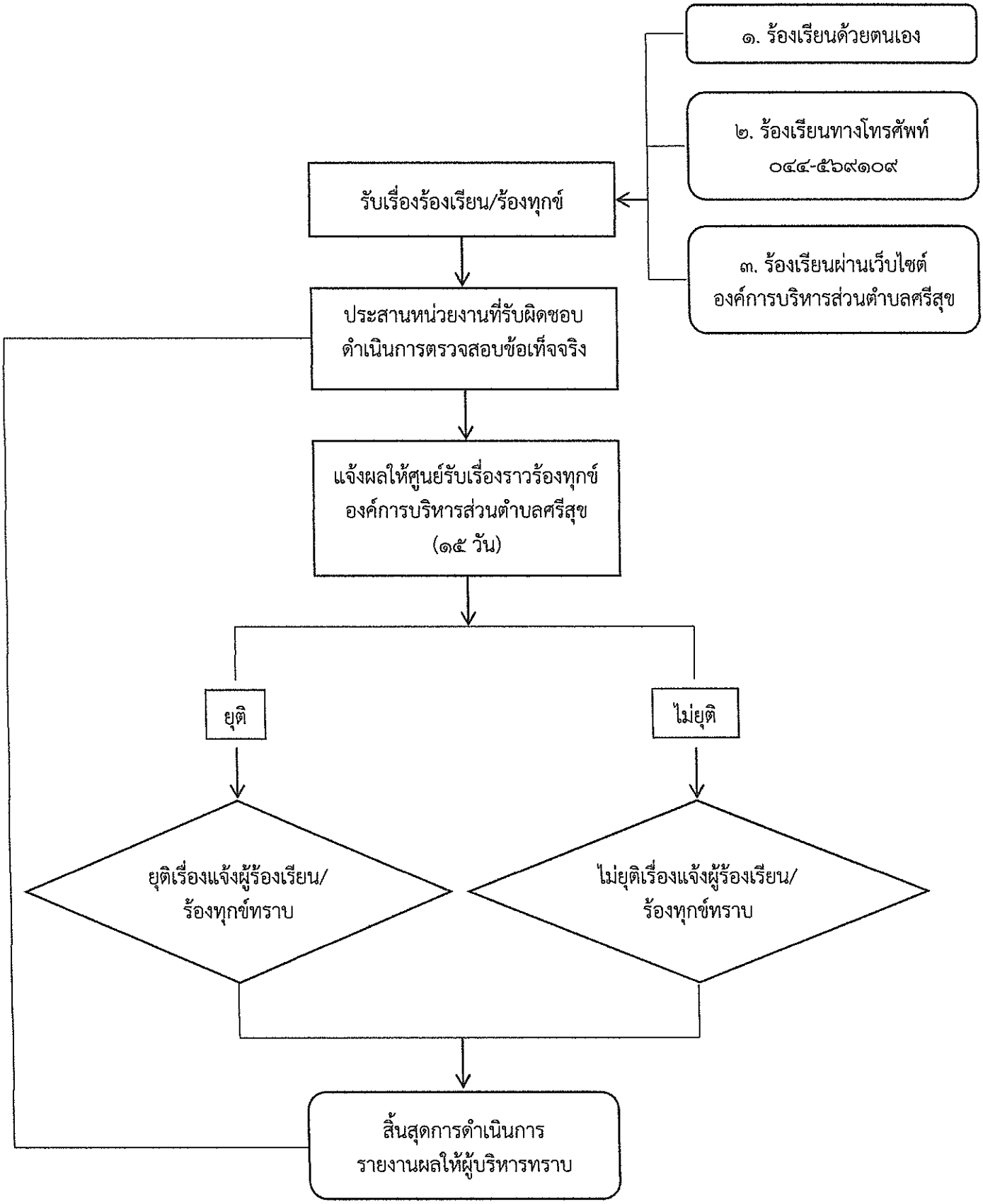
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการบริการไม่เป็นตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางนี้

๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข

๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔-๕๖๙๑๐๙

๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข https://www.srisooklocal.go.th/contact19.php

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสุข จะได้ดำเนินการให้เป็นตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์