

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกำหนังสือสำนักงานท้องถิ่นอำเภอแม่สรวย ที่ ชร ๐๐๒๓.๑๙/๙๔๓ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อได้อย่างทั่วถึง จึงออกประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

๒. ประกาศฉบับนี้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดไปจากประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๔-๒๑๗

๓.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

๓.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

๓.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอินเป็ก อบอุ่น)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๔-๒๑๗	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ ๑๗๙ หมู่ที่ ๒๖ ตำบลท่าก๊อ อ.แม่สรวย จังหวัด เชียงราย ๕๗๑๘๐	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ https://www.thakho.go.th/index.php/web/Complaint/forum/๖	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ https://tk.e-service.me/rp-service-general.php	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนงาน: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๔-๒๑๗ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ**	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ
๒. กระบวนงาน: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	

๓. กระบวนงาน: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

๔. กระบวนงาน: การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน
ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้คนอื่นร้องทุกข์แทน)
๓. เอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียมการยื่นคำร้องทุกข์

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่มีค่าธรรมเนียม ผู้ร้องสามารถยื่นคำร้องทุกข์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด จะดำเนินการจัดทำสำเนาคำร้องให้ โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลข่าวสารตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ รวมถึงกรณีที่ประชาชนมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือเยียวยา หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากหน่วยงานของรัฐ

นอกจากนี้ ยังครอบคลุมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส การร้องเรียน การติชม ตลอดจนการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยประชาชนสามารถยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา และแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

๑. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่กรณีเจ็บป่วยหรือมีเหตุจำเป็น ซึ่งไม่สามารถมายื่นคำร้องด้วยตนเองได้ สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นดำเนินการยื่นคำร้องทุกข์แทนได้ โดยคำร้องทุกข์ต้องระบุรายละเอียดที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ชื่อ–นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๑.๒ เรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๑.๓ ข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์

๑.๔ ความประสงค์หรือข้อเรียกร้องในการขอรับความช่วยเหลือ เยียวยา หรือบรรเทาความเดือดร้อน

ผู้ร้องทุกข์ต้องระบุข้อเท็จจริงตามความเป็นจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม ทั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ จะดำเนินการรับคำร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่และหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒. วิธีการถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์สามารถขอถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนได้ทุกเมื่อ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องดำเนินการตามวิธีการดังต่อไปนี้

๒.๑ กรณีถอนคำร้องทุกข์เป็นหนังสือ: ผู้ร้องทุกข์ต้องจัดทำหนังสือขอถอนคำร้องทุกข์ โดยระบุความประสงค์ให้ชัดเจน และลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

๒.๒ กรณีถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจา: ผู้ร้องทุกข์สามารถแจ้งความประสงค์ขอถอนคำร้องทุกข์ต่อหน้าเจ้าหน้าที่ได้ โดยเจ้าหน้าที่จะบันทึกการถอนคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับรองในบันทึกดังกล่าว

ทั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ จะดำเนินการเกี่ยวกับการถอนคำร้องทุกข์ตามขั้นตอน และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และตรวจสอบได้

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๗๒๔-๒๑๗

๒. ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

๓. ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

๔. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามช่องทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อกำหนด

ทั้งนี้ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ จะดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๗๒๔-๒๑๗
กรณีปกติ (ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่มากและไม่ซับซ้อน)
๔ ขั้นตอน (ระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง)

ขั้นตอนที่ ๑ | **ขั้นตอนที่ ๒** | **ขั้นตอนที่ ๓** | **ขั้นตอนที่ ๔**

ผู้ร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่
- ให้การต้อนรับ
- ตรวจคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุปประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

๘ ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีที่สามารถแสดงชี้แจงทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหน้าที่และ/หรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหน้าที่และ/หรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม

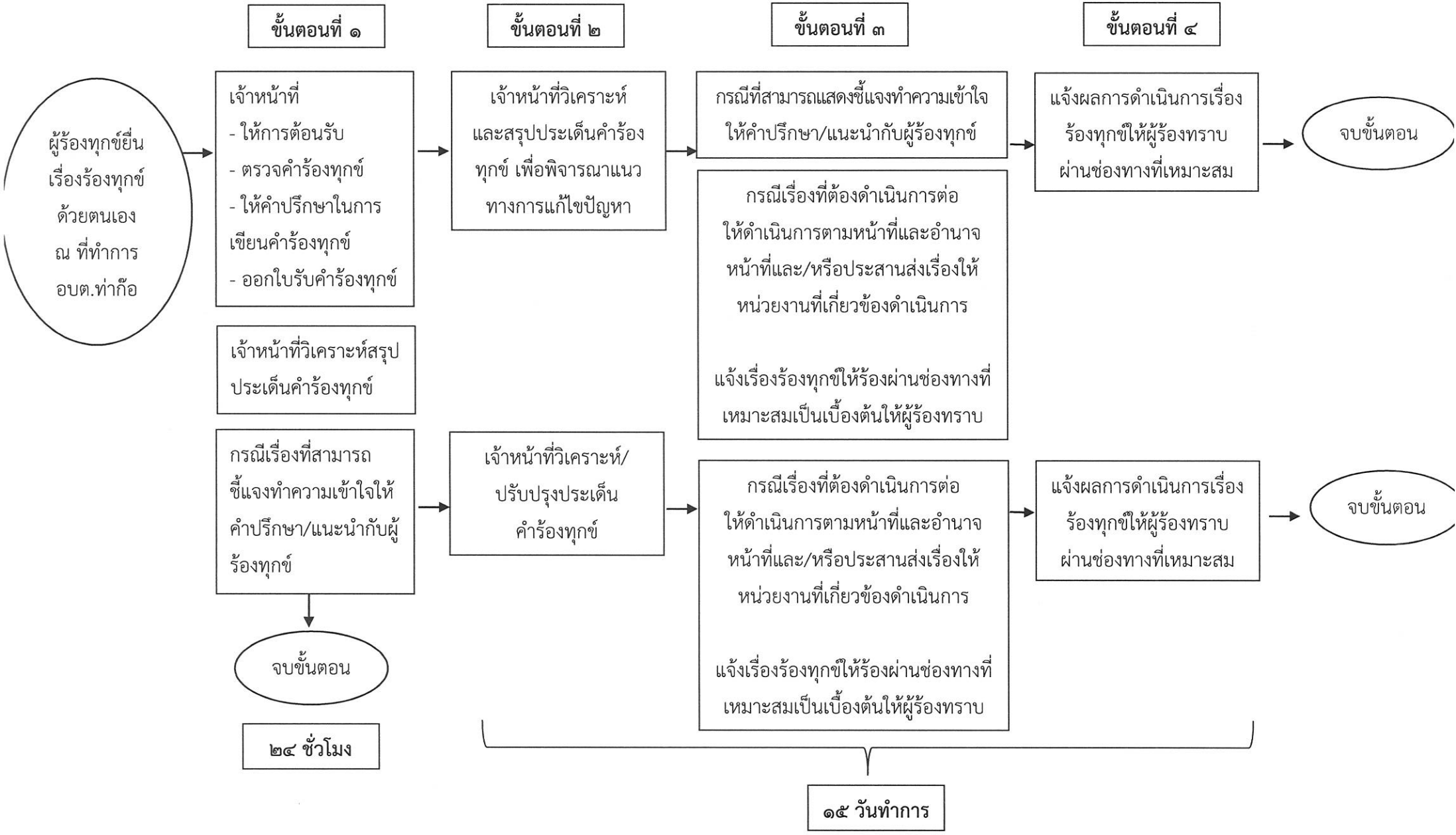
จบขั้นตอน

๕ วันทำการ

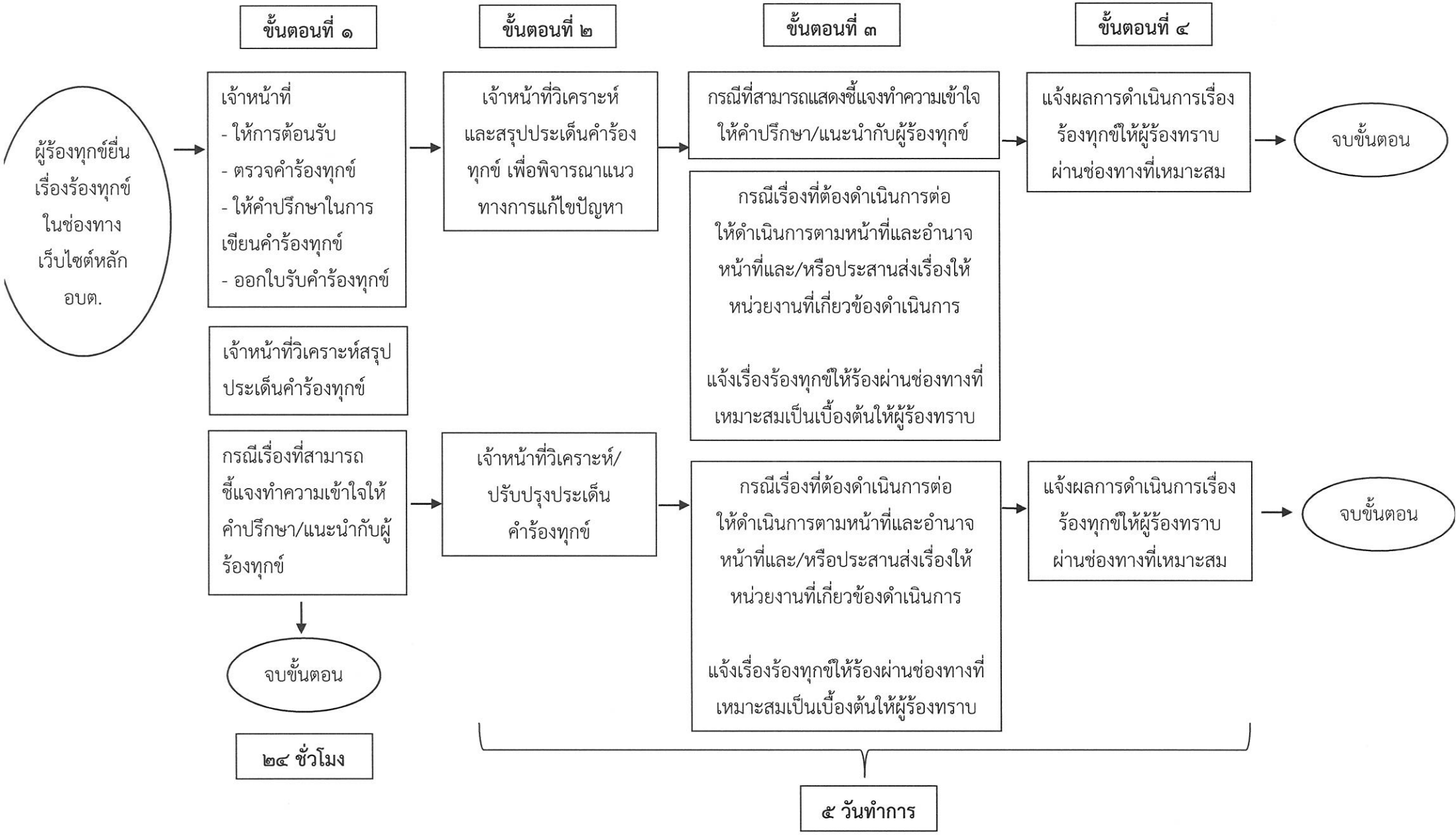
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ

กรณีปกติ (ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่มากและไม่ซับซ้อน)

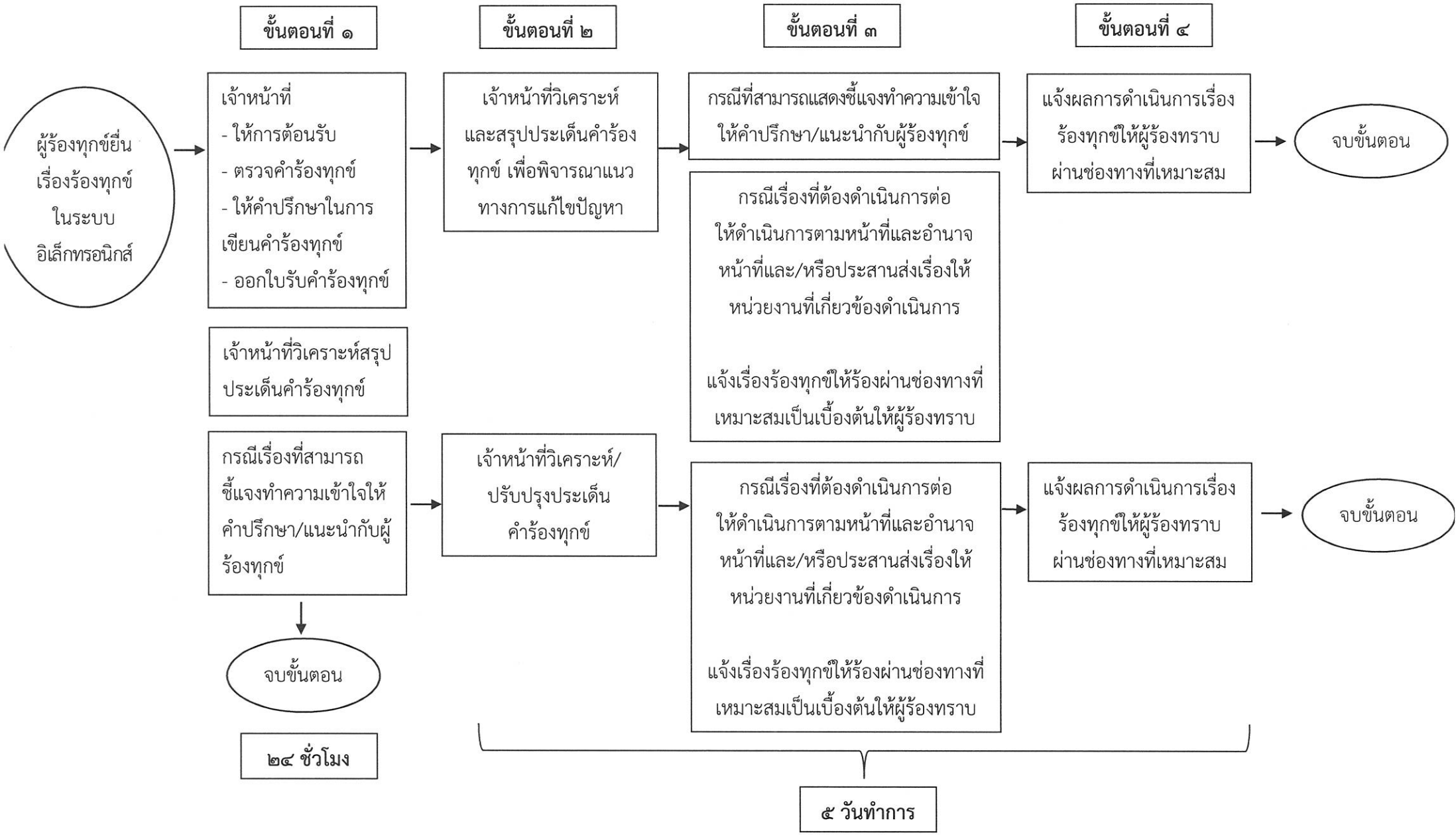
๔ ขั้นตอน (ระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง)



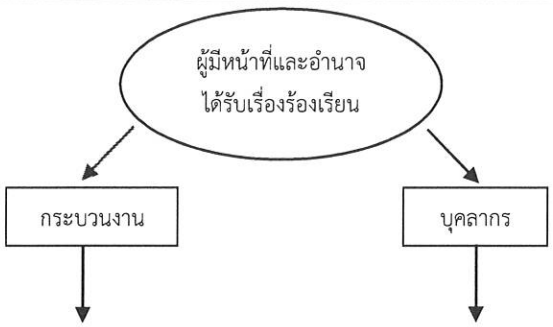
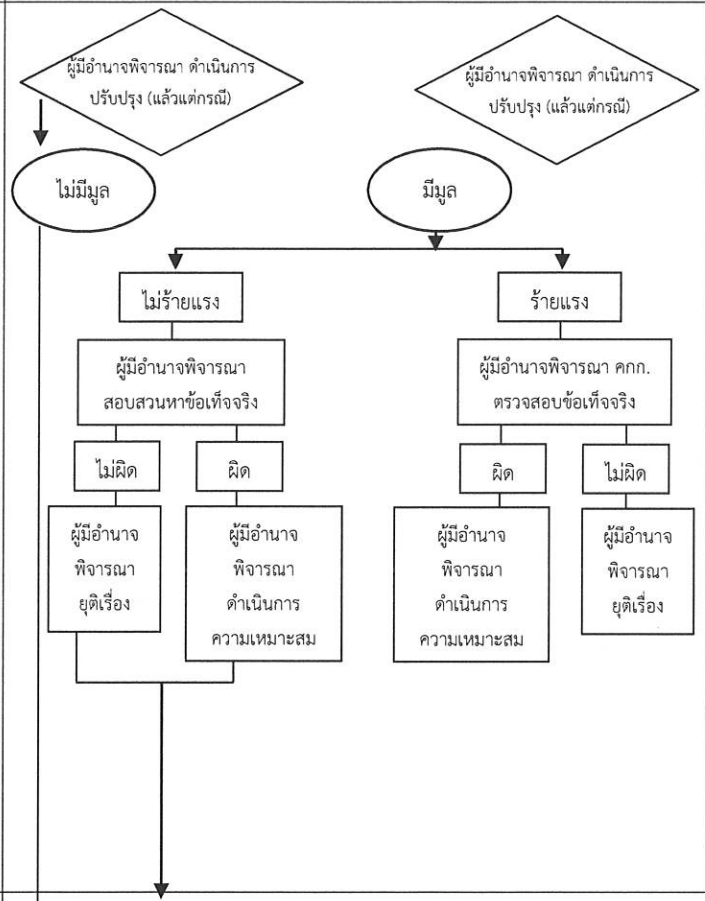
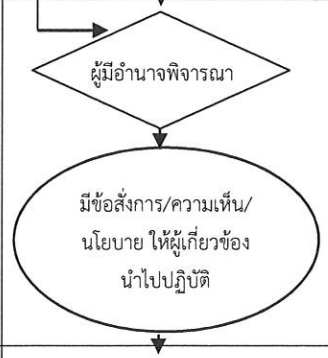
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าก๊อ
กรณีปกติ (ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่มากและไม่ซับซ้อน)
๔ ขั้นตอน (ระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง)



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
กรณีปกติ (ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่มากและไม่ซับซ้อน)
๔ ขั้นตอน (ระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง)



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑ วัน	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาผ่านช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒.		๑๒ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ ไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอต่อผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓.		๑ วัน	- ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔.		๑ วัน	- แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด