



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนที่ ๓๖๖๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดชุมพร ส่วนที่ ๓๖๖๖/ว ๘๐๒๓.๔/ว ๑๗๓๖๑ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เรื่องแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ เรื่องข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่
๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐-๗๗๕๕-๖๖๑๕

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ <https://wangpai.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายปรีชา ตริทศ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

| | |
|----------------------|--|
| งานที่ให้บริการ | การจัดการเรื่องร้องทุกข์ |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ |

| ขอบเขตการให้บริการ | |
|--|---|
| สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ | ระยะเวลารับเรื่อง |
| ๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๗๗๕๙-๖๖๑๕ | ทุกวัน / เวลาราชการ |
| ๒. เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ) |
| ๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ https://wangpai.go.th | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |

| ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | |
|--|-----------------------------|
| กระบวนการงาน | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
| ๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ |
| ๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ |
| ๓. กระบวนการงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ https://wangpai.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ | องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ |

หมายเหตุ

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
๒. เริ่มนับระยะเวลา เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลา เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

| ข้อกำหนดการให้บริการ |
|--|
| เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ |
| ๑. คำร้องทุกข์ |
| ๒. ใบมอบฉันทะ/ใบมอบอำนาจ (ใช้กรณีที่มีผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน) |
| ๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น ภาพถ่าย |

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะหรือมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

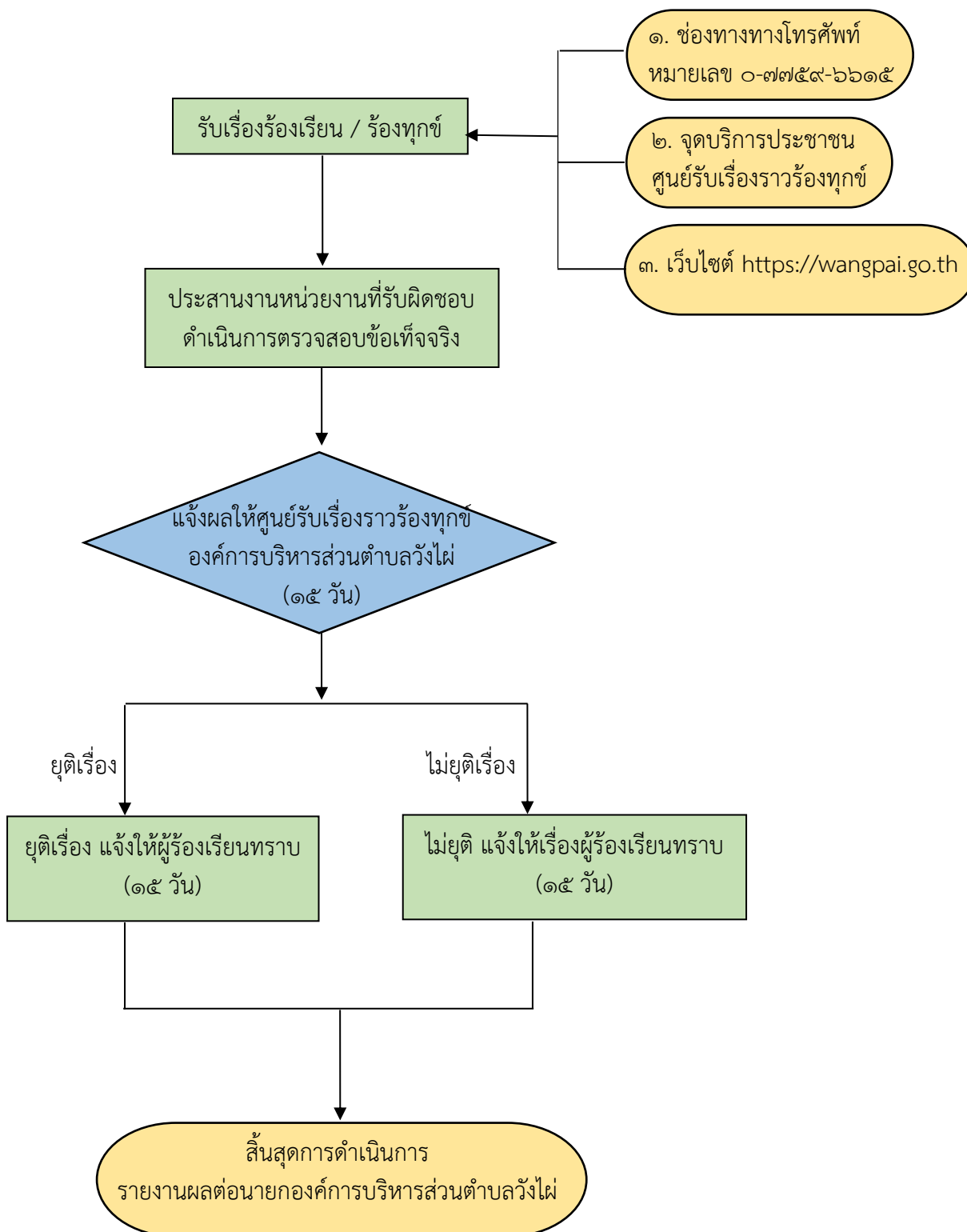
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

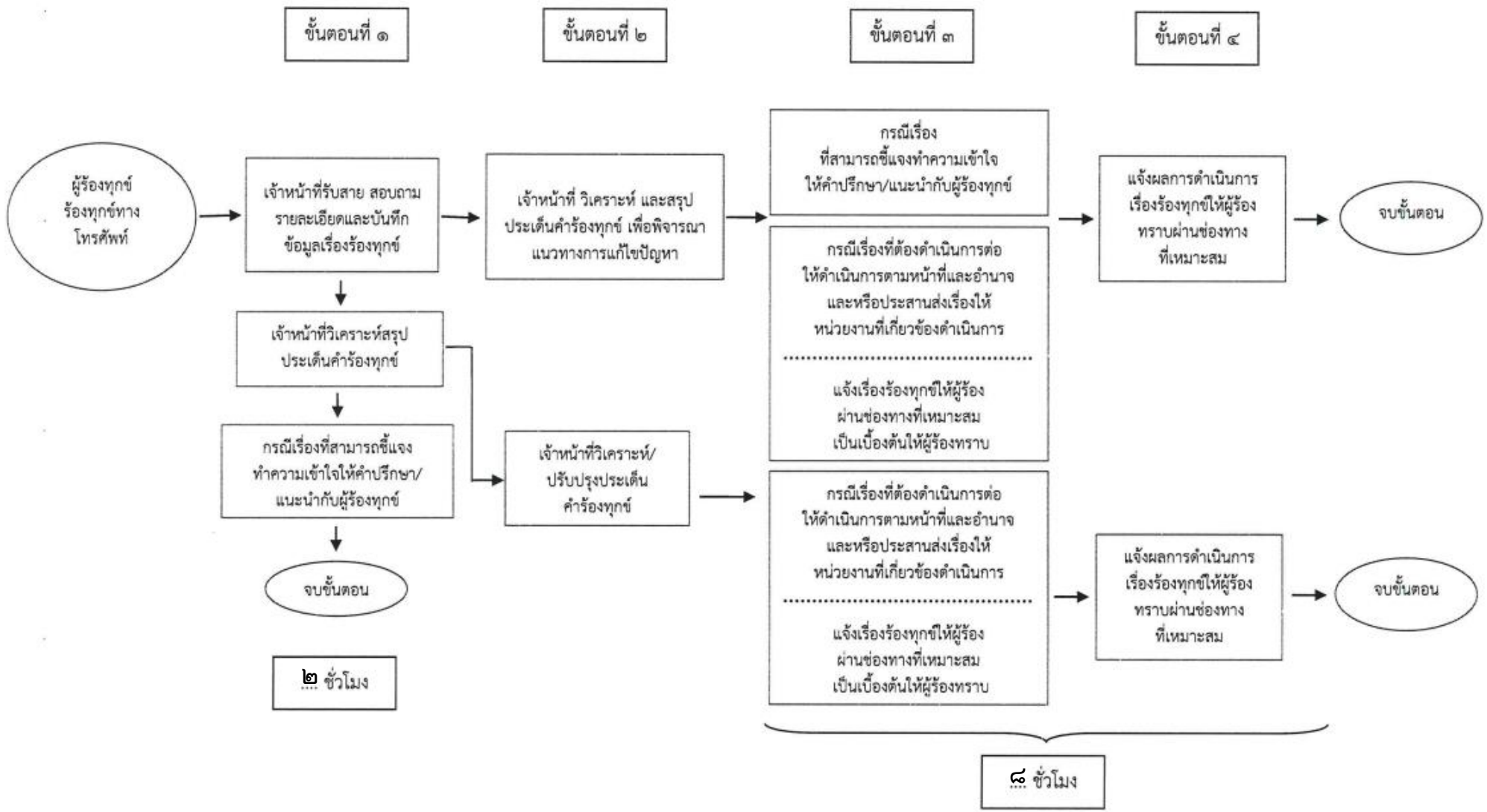
๑. ช่องทางทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๗๗๕๙-๖๖๑๕
๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่
๓. เว็บไซต์ <https://wangpai.go.th>

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังไผ่จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

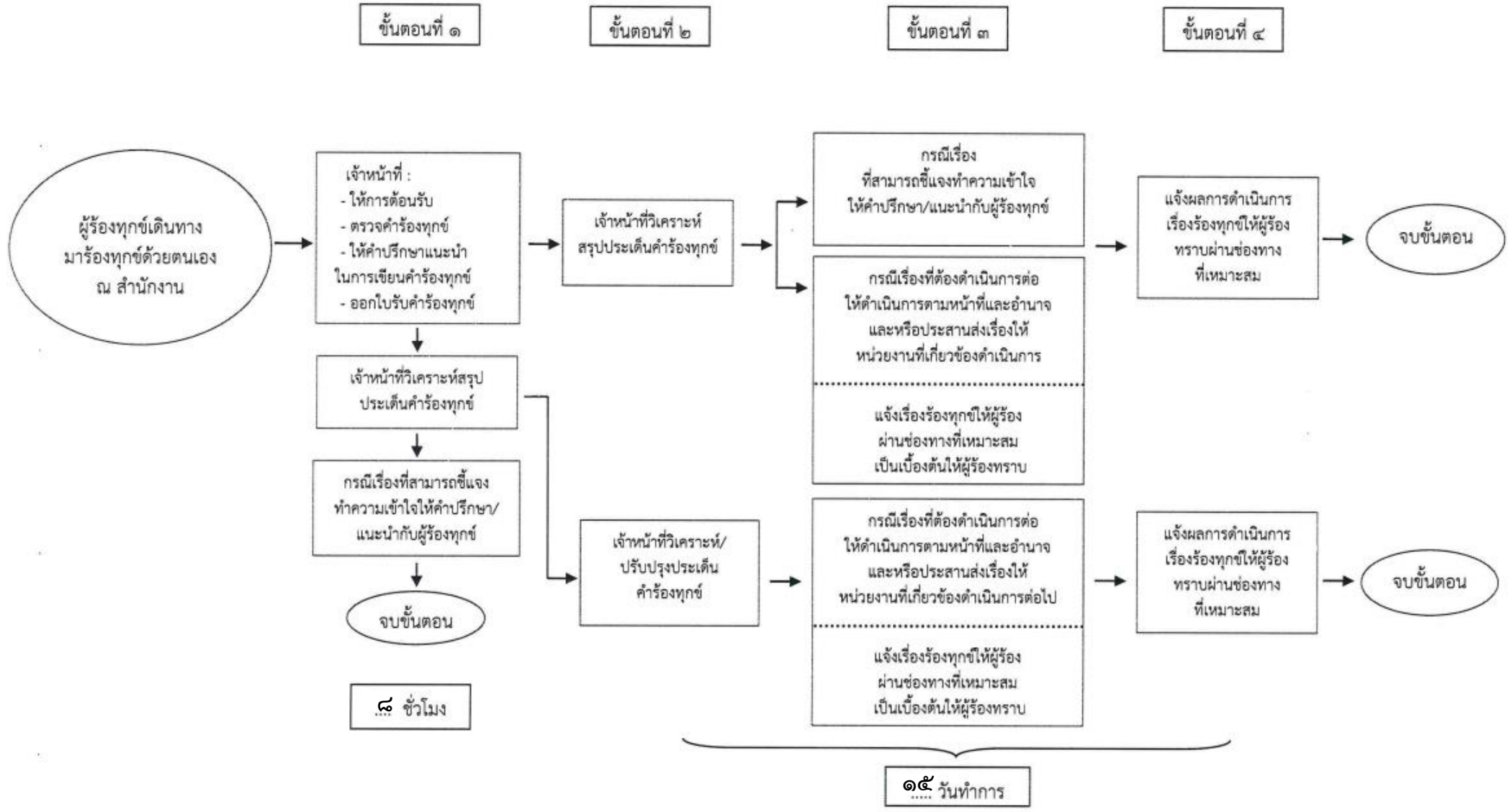
แผนผังกระบวนการ / ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



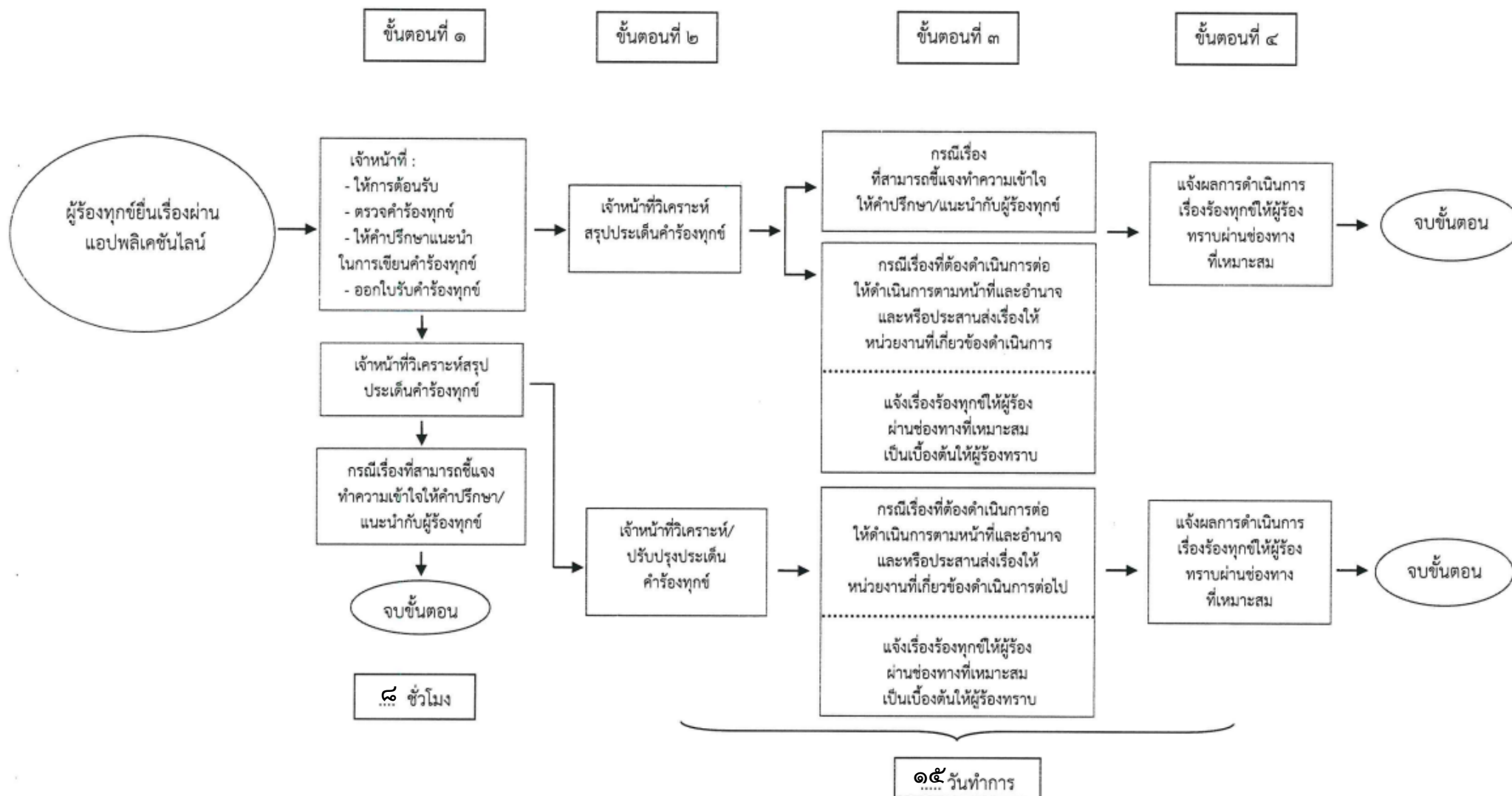
**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๙ ชั่วโมง**



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



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง**



| ขั้นตอน | ผังกระบวนการงาน | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|---------|--|----------|---|--------------|
| ๑ | <pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคลากร] B --> D[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] C --> E[ผู้มีอำนาจ พิจารณา] D --> F([ไม่มีมูล]) E --> G[ไม่ร้ายแรง] E --> H[ร้ายแรง] G --> I[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] I --> J[ไม่ผิด] I --> K[ผิด] J --> L[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] K --> M[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] H --> N[ผู้มีอำนาจ พิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] N --> O[ผิด] N --> P[ไม่ผิด] O --> Q[ผู้มีอำนาจ ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] P --> R[ผู้มี อำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] F --> D L --> D M --> D Q --> D R --> D </pre> | ๑ วัน | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง | สำนักปลัด |
| ๒ | <pre> graph TD D[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] --> F([ไม่มีมูล]) E[ผู้มีอำนาจ พิจารณา] --> G[ไม่ร้ายแรง] E --> H[ร้ายแรง] F --> D G --> I[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] I --> J[ไม่ผิด] I --> K[ผิด] J --> L[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] K --> M[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] H --> N[ผู้มีอำนาจ พิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง] N --> O[ผิด] N --> P[ไม่ผิด] O --> Q[ผู้มีอำนาจ ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม] P --> R[ผู้มี อำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง] L --> D M --> D Q --> D R --> D </pre> | ๑๒ วัน | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา | สำนักปลัด |
| ๓ | <pre> graph TD D[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> E([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre> | ๑ วัน | ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ | สำนักปลัด |
| ๔ | <pre> graph TD E([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) --> F([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre> | ๑ วัน | แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน | สำนักปลัด |