



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

.....

เนื่องด้วยหนังสือสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว ๗๑๙ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ ขอความร่วมมือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและจังหวัด สนับสนุนการดำเนินการขยายผลระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น และขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น และเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้กำหนดไว้

ดังนั้น เพื่อให้การบริการแก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์
๐ - ๗๕๔๑ - ๖๑๐๙

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบรับเรื่องร้องทุกข์ บนเว็บไซต์ www.hulong.go.th องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายสมรัก คงวัดใหม่)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๙๕๔๑ - ๖๑๐๙	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ๑๔๒ หมู่ที่ ๖ ต.หูล่อง อ.ปากพนัง จ.นครศรีธรรมราช	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ www.hulong.go.th (แบรนด์เนอรับเรื่องราวร้องทุกข์)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ดังนี้ ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.hulong.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็น ต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการ ในระดับท้องถิ่น ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์ เกี่ยวกับ เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้โดยการ ถอนคำร้องทุกข์ ต้องทำเป็น หนังสือ และลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่ บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการ ประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

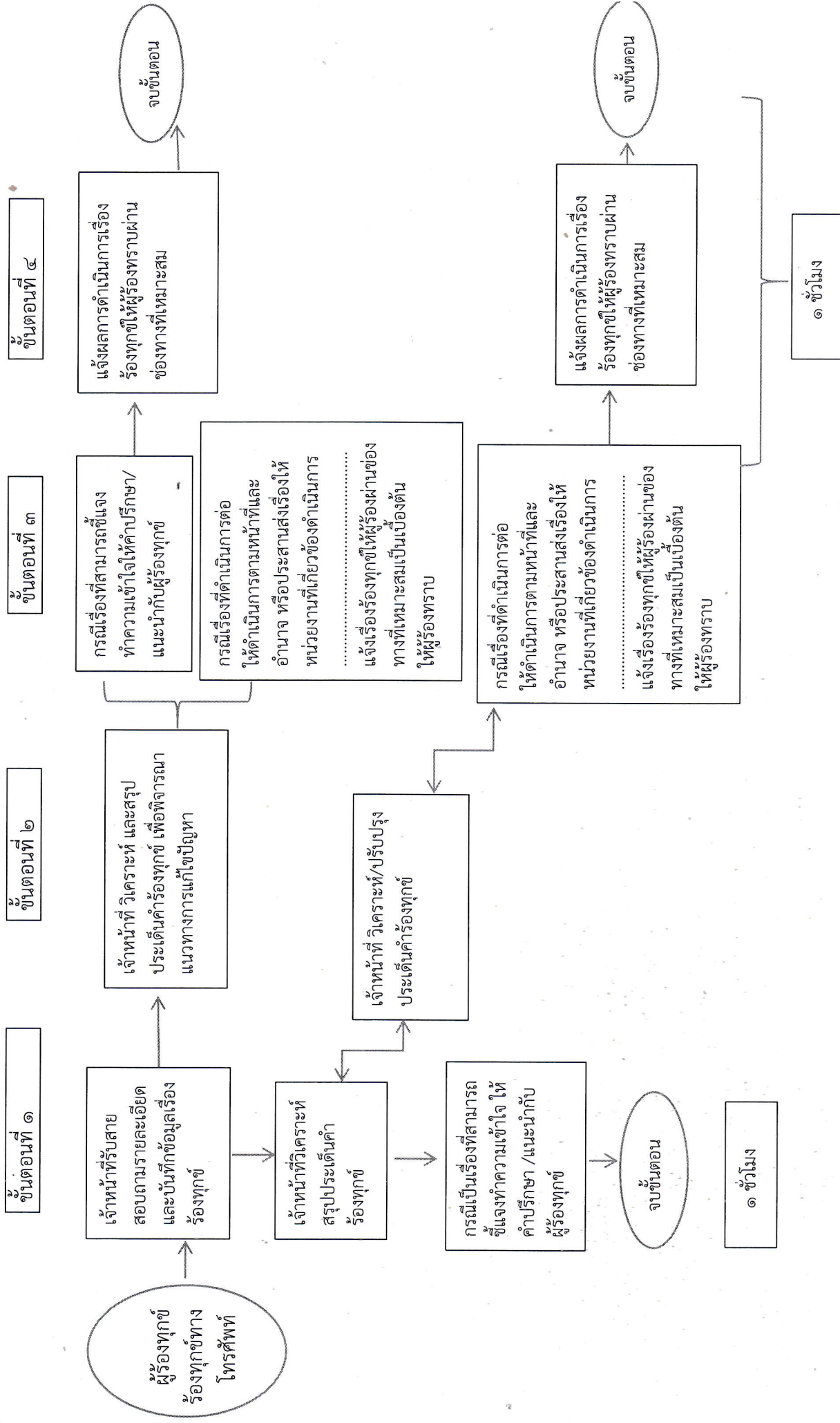
๑. ช่องทางโทรศัพท์ สายด่วนรัฐบาล โทร ๑๑๑๑

๒. เว็บไซต์หลัก www.๑๑๑๑.go.th

๓. line Official Account : @psc๑๑๑๑

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหล่ง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

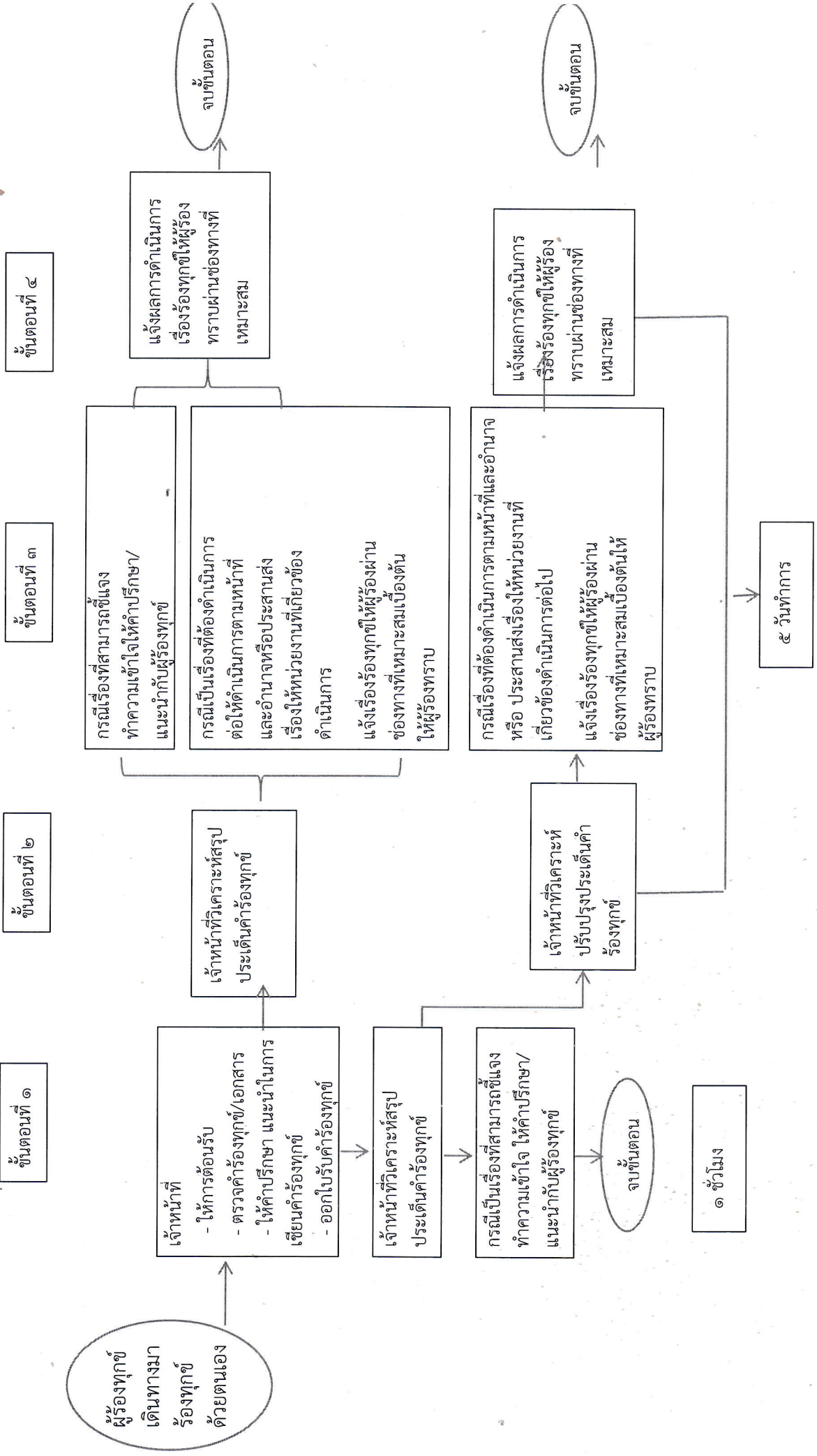
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ ชั่วโมง



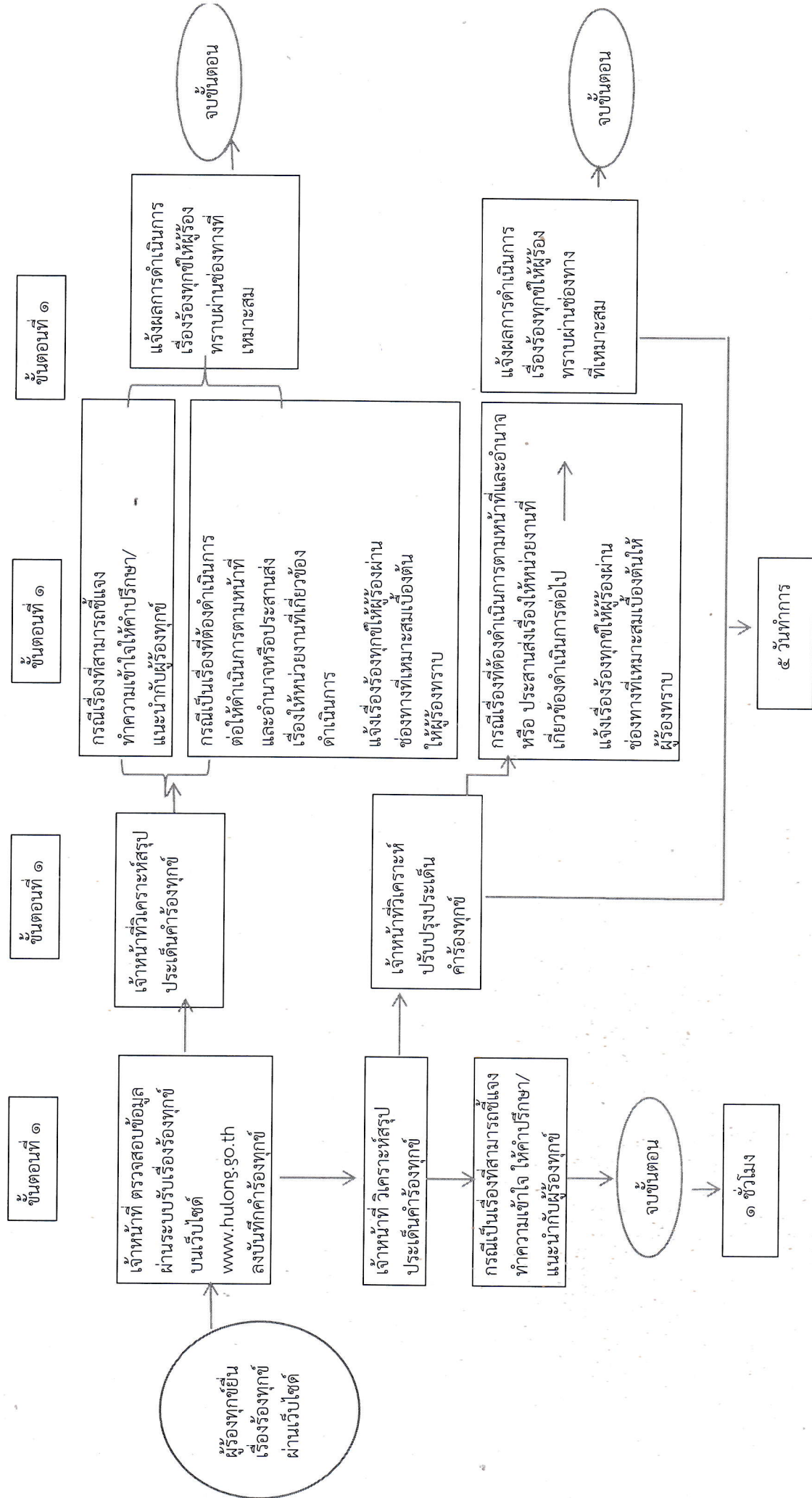
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหูล่อง

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการต่อเรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน www.hulong.go.th ((แบรนต์เนอร์รับเรื่องราวจังหวัด))
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวบรวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ ชั่วโมง	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกติของผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง/ หัวหน้า ส่วนราชการ/ เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
๒		๕ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาท การให้บริการ การเรียกรับสินบน การให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น ตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณา	ผอ.กอง/ หัวหน้า ส่วนราชการ
๓		๑ ชั่วโมง	- ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผู้บริหาร/ ผอ.กอง/ หัวหน้าส่วน ราชการ
๔		ภายใน ๑๕ วัน	- แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจ ดำเนินการ