



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน อ.ตาดพระยา จ.สระแก้ว โทร.๐๓๗๖๒๙๙๓๙

ที่ สก ๗๒๕๐๑/-

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน / นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ต้นเรื่อง

ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ ประกอบกับหนังสืออำเภอตาดพระยา ที่ สก ๐๐๒๓.๑๑/ว ๓๑๓ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานได้อย่างทั่วถึง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๑. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์
๐ ๓๗๖๒ ๙๙๓๙
๒. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่อง
ร้องเรียน ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
๓. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง
ไปรษณีย์ (๔๐๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโคคลาน อำเภอตาดพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐)
๔. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ <http://www.ko-klan.go.th>
๕. งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๓. กฎหมาย/ระเบียบ/ หนังสือสั่งการ

หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙

๑. ขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดทุกจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในระดับท้องถิ่น

๔. ข้อเสนอ...

๔. ข้อเสนอประกอบการพิจารณา

๑. เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความถูกต้อง ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดเห็น
ควรพิจารณาลงนามในประกาศ ที่แนบมาพร้อมนี้

๒. แจ้งประสานงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อดำเนินการ
ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)


(นางปราจิตาห์ ชมแก้ว)
ตำแหน่ง นิติกร

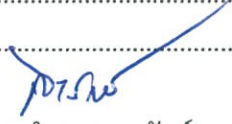
ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)


(นางสาวอร่ามศรี แสนกรุณา)
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

(ลงชื่อ)


(นางสำรวย จารัตน์)
ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

(ลงชื่อ)


(นายอิศวร งามสอน)
ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ที่ ๕๖๑ / ๒๕๖๙

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ ประกอบกับหนังสืออำเภอตาพระยา ที่ สก ๐๐๒๓.๑๑/ว ๓๑๓๓ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน เรื่องข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๓๒๖ ๙๙๙๙

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียน ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (๔๐๒ ม.๒ ตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐)

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ <http://www.ko-klan.go.th> องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอิศวร งามสอน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
ขอบเขตการให้บริการ	

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

๑. ช่องทางโทรศัพท์ เบอร์โทรศัพท์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ๐ ๓๗๒๖ ๙๙๓๙	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง ตั้งอยู่เลขที่ ๔๐๒ ม.๒ ตำบลโคกกลาง อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง เลขที่ ๔๐๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโคกกลาง อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ http://www.ko-klan.go.th “ร้องเรียนร้องทุกข์”	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. แอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

๑.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง**

๒.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**

๓.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘.๕ วันทำการ**

๔.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

เว็บไซต์ <http://www.ko-klan.go.th>

****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**

๕.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง

****ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ**

ทั้งนี้ รายละเอียด ขั้นตอนของแต่ละกระบวนการปรากฏตามเอกสารที่ภาคผนวก

**หมายเหตุ

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจงหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่ประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

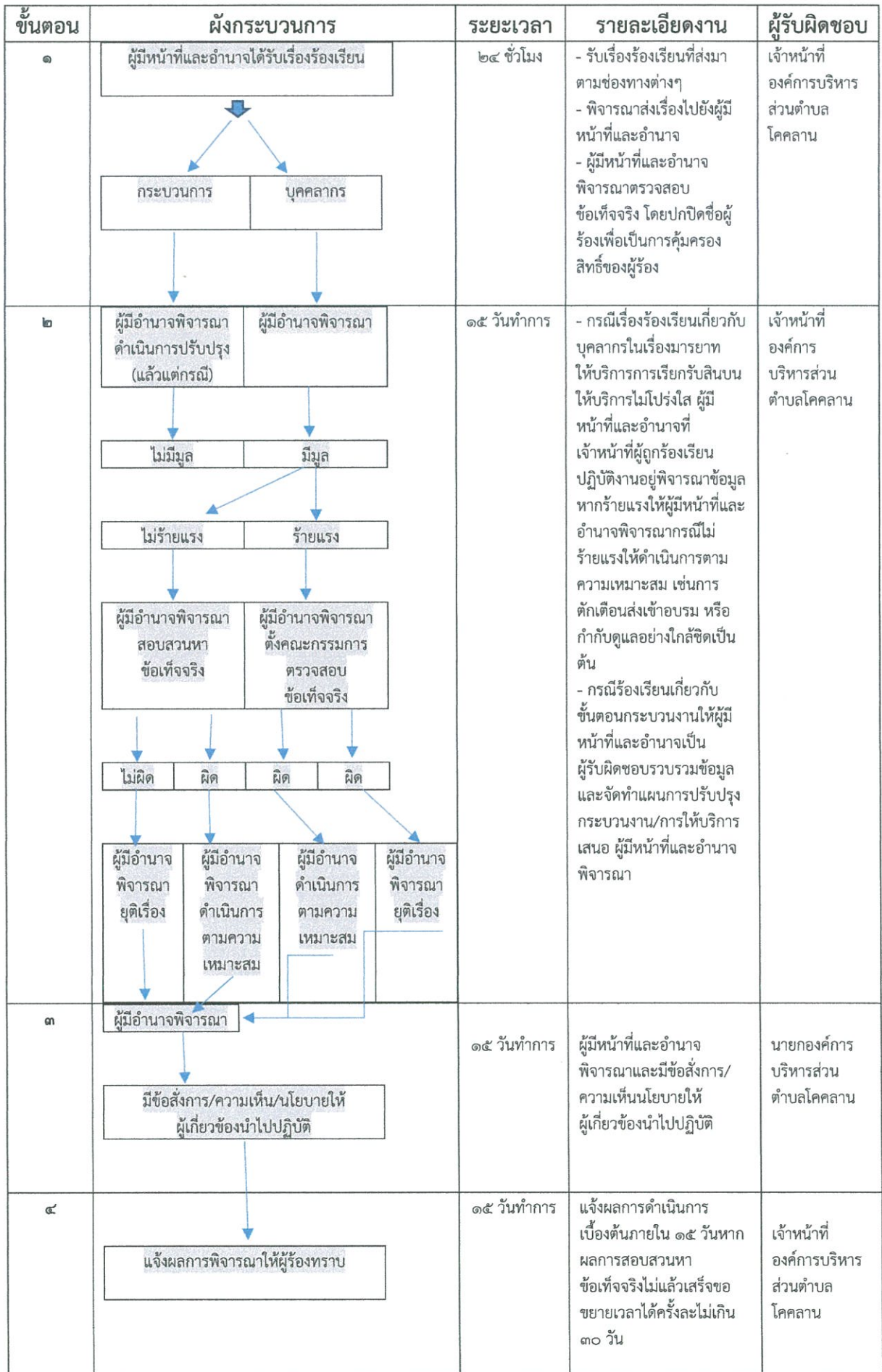
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๖ ๙๙๓๙
- จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน
- เว็บไซต์ <http://www.ko-klan.go.th>

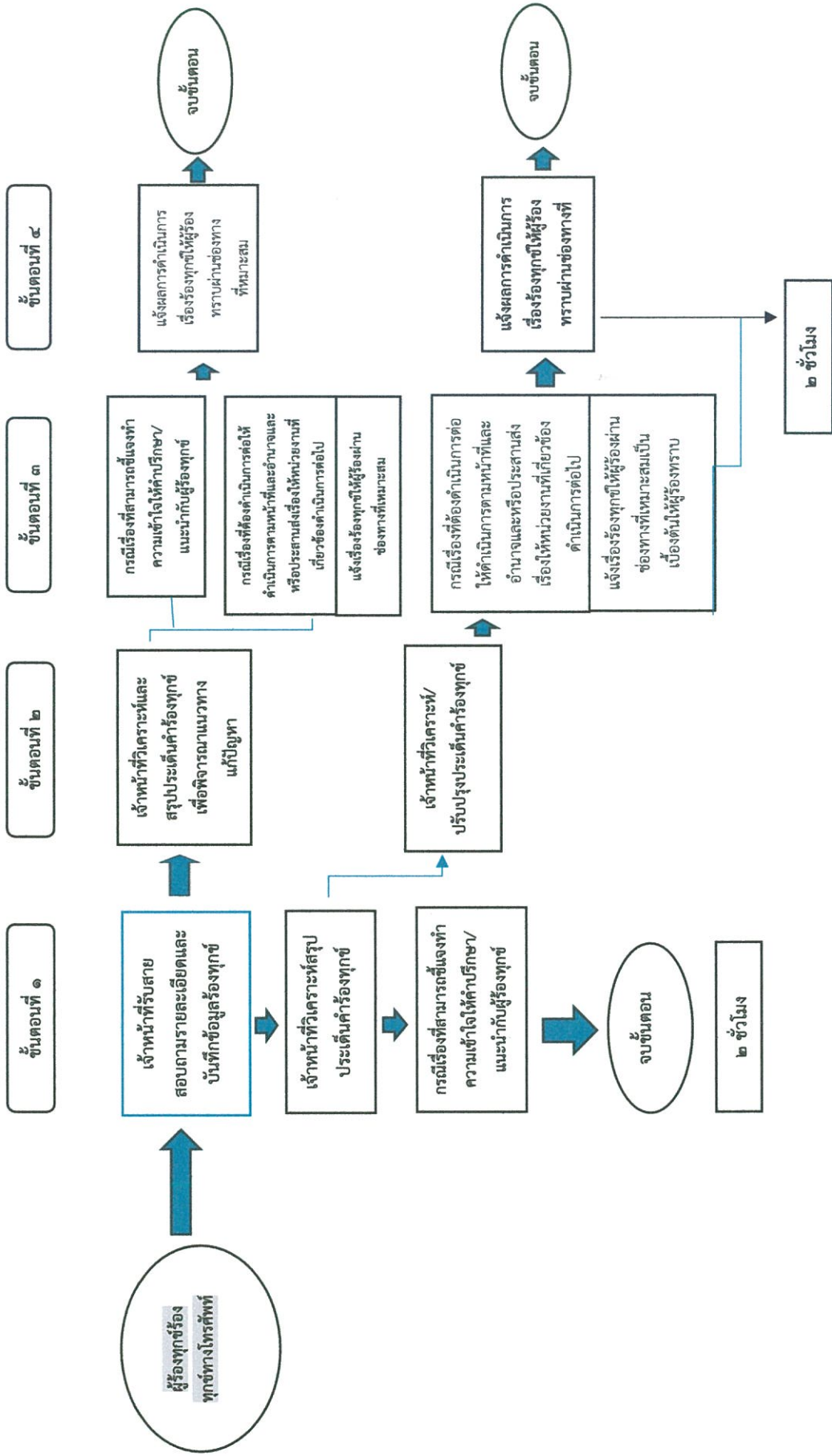
ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

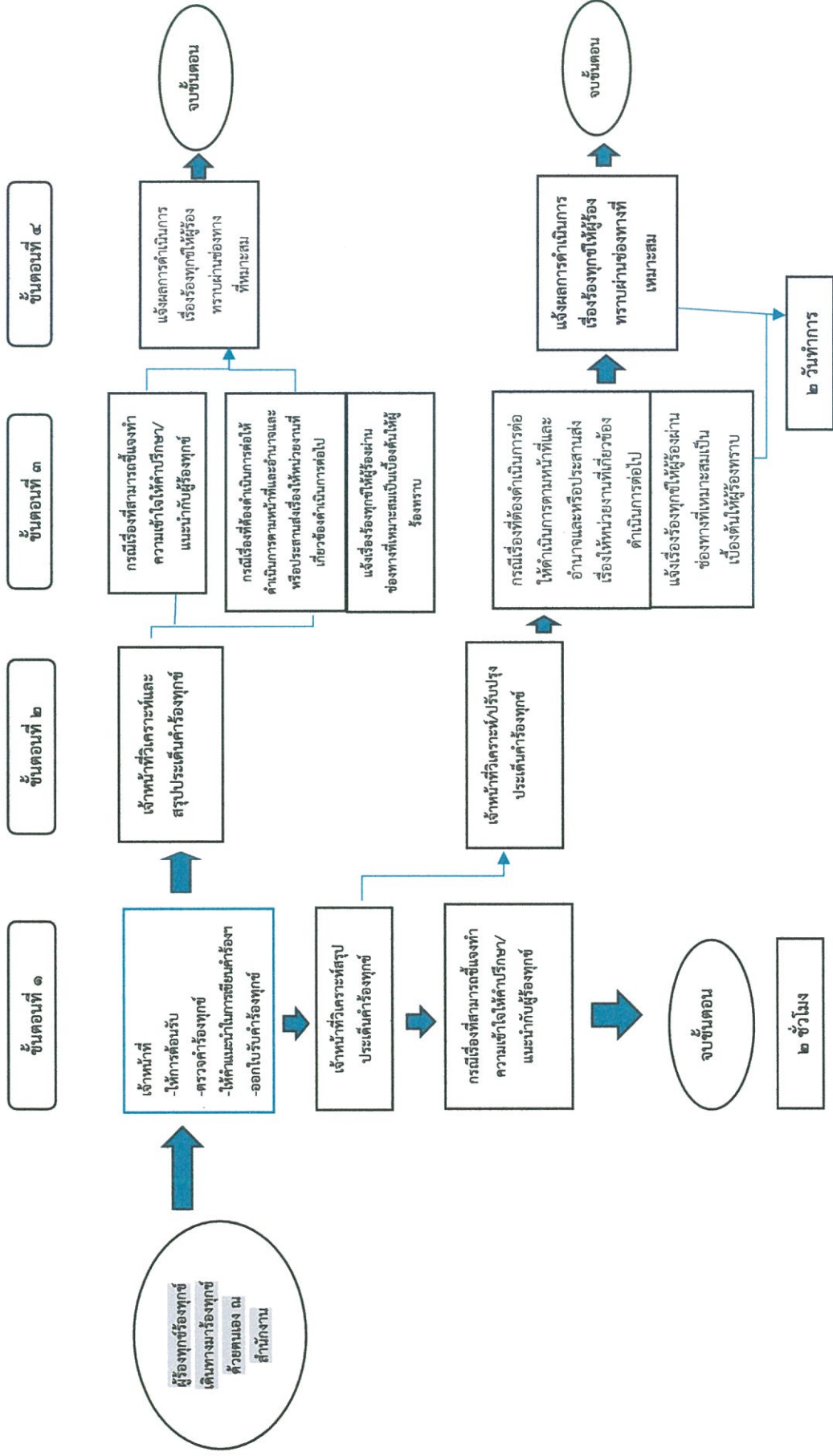


เอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณี (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมาขึ้นเรื่อง
 เรื่องทุกข ณ จุดบริการประชาชนศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘.๕ วันทำการ/เรื่อง

