

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

.....

ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอโพนนาแก้ว ที่ สน ๐๐๒๓.๑๘/ว๒๕๑๘ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๙ แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้นได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า “ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น”

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๙๙-๗๑๗ / ๐๘๑-๑๘๔-๗๒๖๘

๒.๒ การเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น https://banphanlocal.go.th (ระบบ e-Service)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายตรีทศ เพ็งสว่าง)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

ขอบเขตการให้บริหาร

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๐๙๙-๗๑๗ / ๐๘๑-๑๘๔-๗๒๖๘	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบ้านแป้น	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น https://banphanlocal.go.th (ระบบ e-Service)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น
๒. กระบวนการทำงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเองใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น
๓. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น https://banphanlocal.go.th (ระบบ e-Service) ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

หมายเหตุ

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงาน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องเรียนร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ลงความประสงค์ที่จะขอให้ความช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ถอนคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้โดยการถอนคำร้องต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น ผ่าน ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๐๙๙-๗๑๗ / ๐๘๑-๑๘๔-๗๒๖๘

๒. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น

๓. เว็บไซต์ https://banphanlocal.go.th (ระบบ e-Service)

ซึ่งมีองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแป้น จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ / ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารตำบลบ้านแป้น อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

