



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดอุดรธานี ที่ อุด ๐๐๒๓.๔/ ว ๒๑๕๓๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ และหนังสืออำเภอน้ำโสม ที่ อุด ๐๐๒๓.๑๔/ว๒๙๑๙ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๙ ได้แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือกระทรวงมหาดไทย จังหวัดทุกจังหวัด และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าใช้งานระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ใน ๙ ประเด็นเรื่อง และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหาหรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ และเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ระดับท้องถิ่นและเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวทางที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดไว้

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

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม
๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม ให้บริการประชาชน ดังนี้
 - ๒.๑ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๒๘ ๘๐๔๖
 - ๒.๒ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม
 - ๒.๓ ยื่นเรื่องผ่านระบบ E-service ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ที่ www.somyiumlocal.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสุทิน ผาใต้)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๒๘ ๘๐๔๖	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม ๑๗๑ หมู่ ๓ ต.โสมเยี่ยม อ.น้ำโสม จ.อุดรธานี	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ผ่านระบบ E-Service บนเว็บไซต์หน่วยงาน www.somyiumlocal.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ดังนี้

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ E-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม บนเว็บไซต์ www.somyiumlocal.go.th ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วันทำการ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นหมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

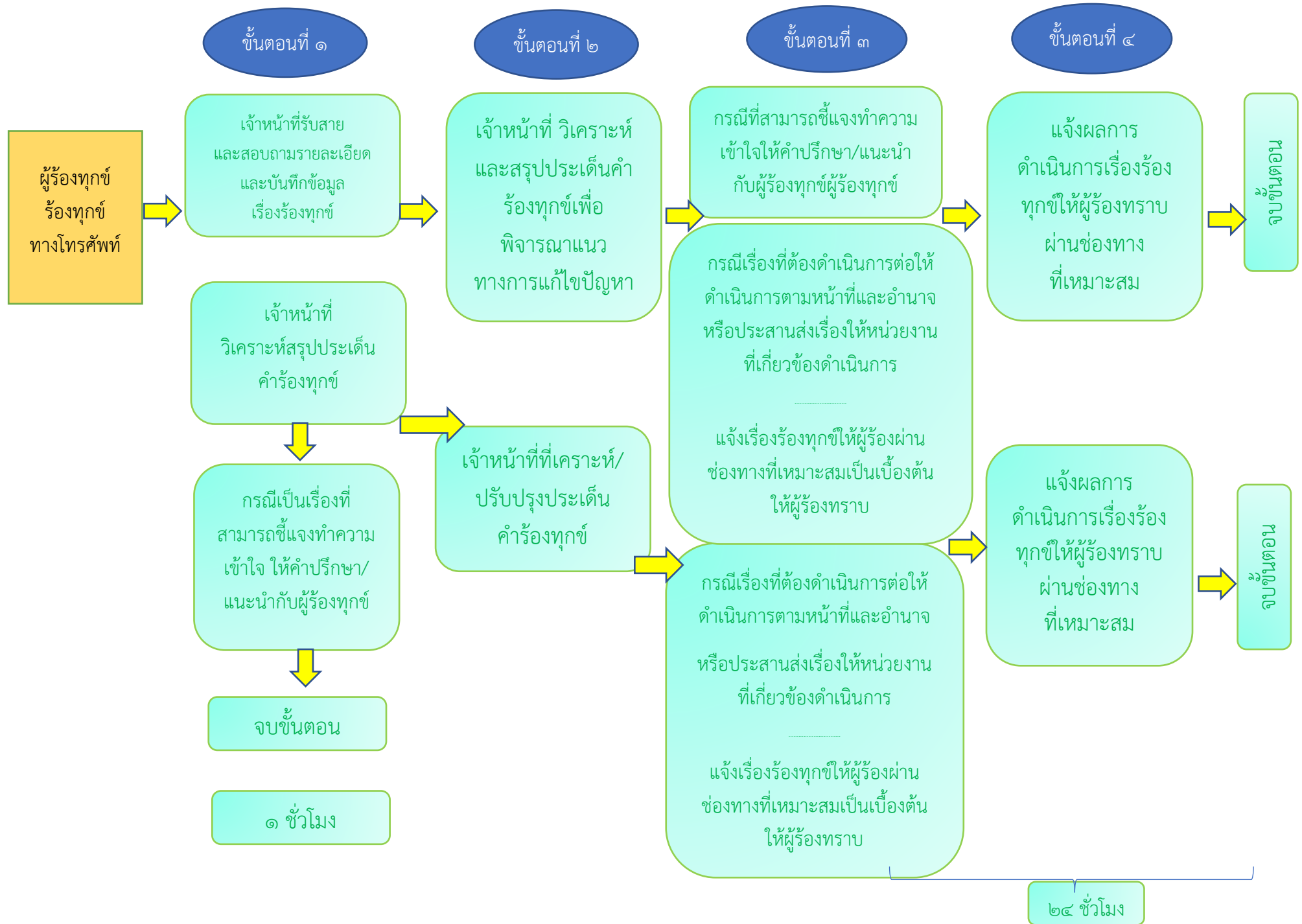
- ช่องทางโทรศัพท์ Cell center 1111
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก ดุสิต กรุงเทพมหานคร
- เว็บไซต์ WWW.1111.go.th / แอปพลิเคชัน PSC 1111

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

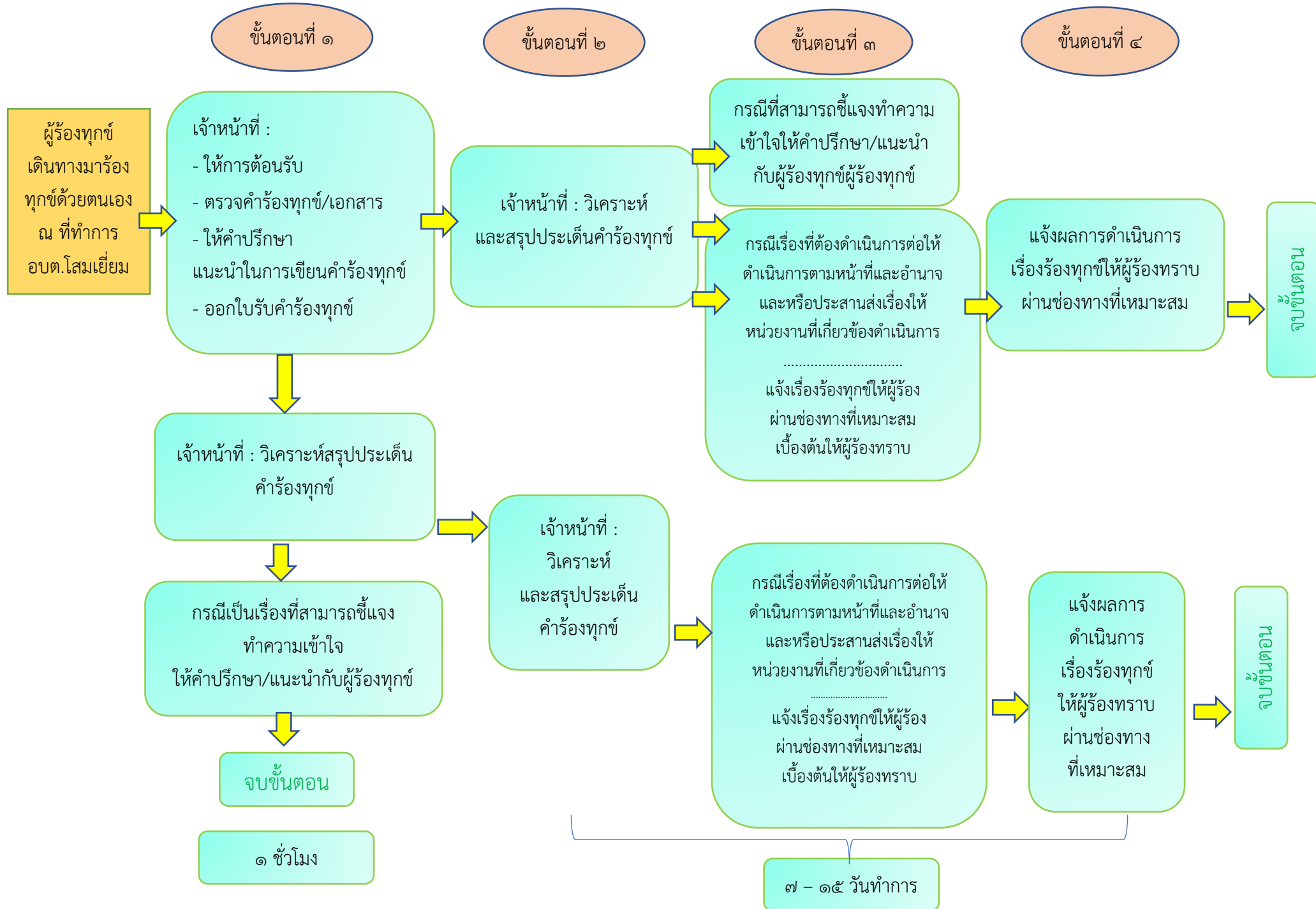
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๒๔ ชั่วโมง



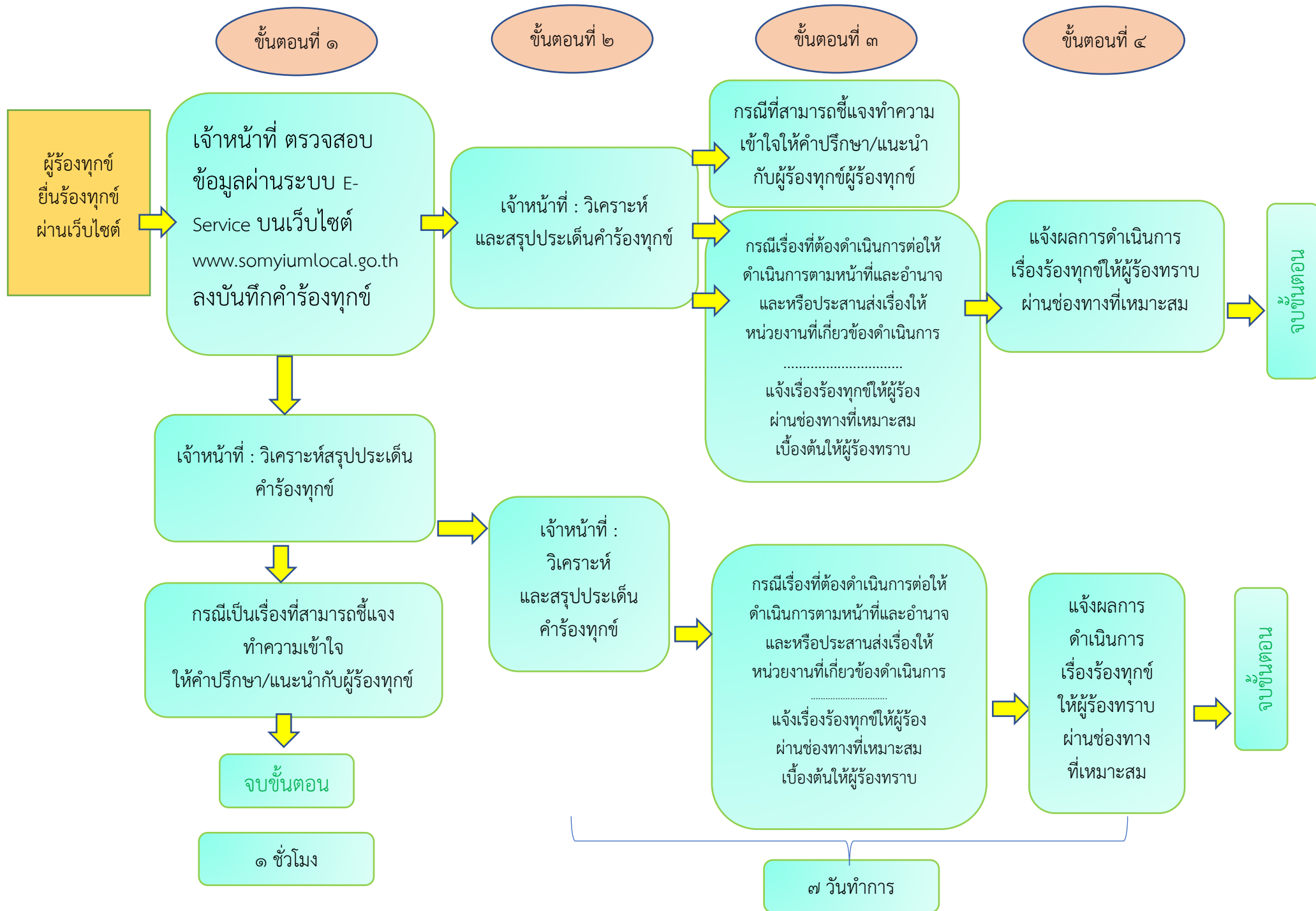
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโสมเยี่ยม
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗-๑๕ วันทำการ / เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบ E – Service บนเว็บไซต์ www.somyiumlocal.go.th

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ / เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา ๑	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคลากร] B --> D[] C --> E[] </pre>	๑ ชั่วโมง	-รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ -พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ -ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ.กอง / หัวหน้าส่วนราชการ / เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๒	<pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> B([ไม่มีมูล]) A --> C{ผู้มีอำนาจพิจารณา} B --> D[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] C --> E([มีมูล]) E --> F[ไม่ร้ายแรง] E --> G[ร้ายแรง] F --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] H --> I[ไม่ผิด] H --> J[ผิด] I --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] J --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] G --> M[ผู้มีอำนาจพิจารณา ตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง] M --> N[ผิด] M --> O[ไม่ผิด] N --> L O --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] D --> Q[] K --> Q L --> Q L --> Q P --> Q </pre>	๗ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาท การให้บริการ การเรียก รับสินบน การให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	ผอ.กอง / หัวหน้าส่วนราชการ

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๓	<pre> graph TD Start(()) --> Decision{ผู้มีอำนาจพิจารณา} Decision --> Action([มีข้อสั่งการ/ความเห็นนโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) Action --> Step4[4] Decision --> Decision </pre>	๑ ชั่วโมง	-ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผู้บริหาร / ผอ.กอง / หัวหน้าส่วนราชการ
๔	<pre> graph TD Step3([3]) --> Action([แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	ภายใน ๑๕ วัน	-แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายในเวลา ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจดำเนินการ