สำนักปลัด
อบต.ดงลาน อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองร้อยเอ็ด รอ ๐๐๒๓.๗/ว๑๓๑๓ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน จึงจัดทำการให้บริการ Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน ให้บริการประชาชนดังนี้
   ๓.๑ ให้บริการประชาชนดังนี้บริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๒๔๑๓๗
   ๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์โดยการมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
   ๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน www.donglan101.go.th ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นายอุทัยเทพ พรรคพล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

Scanned with CamScanner

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

ขอบเขตการให้บริการ

ช่องทางการรับบริการ	ระยะเวลาดำเนินการ เปิดรับข้อร้องเรียน
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน เลขที่ ๖๓ ม.๔ ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน www.donglan101.go.th, www.facebook.com/donglan101	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๒๔๑๓๗	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	
๑.กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
๒.กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ เดินทางมาร้องทุกข์ที่ จุดบริการของประชาชน	องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน
๓.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเลคทรอนิกส์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

Scanned with CamScanner

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบฟอร์มคำร้องทุกข์ (สามารถรับได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ดงลาน)

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง(สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน,สำเนาทะเบียนบ้าน)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าวตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำที่มีคำรับรองถูกต้องของของของ ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องโดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และมีความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

Scanned with CamScanner

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

-ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๖๒๔๑๓๗

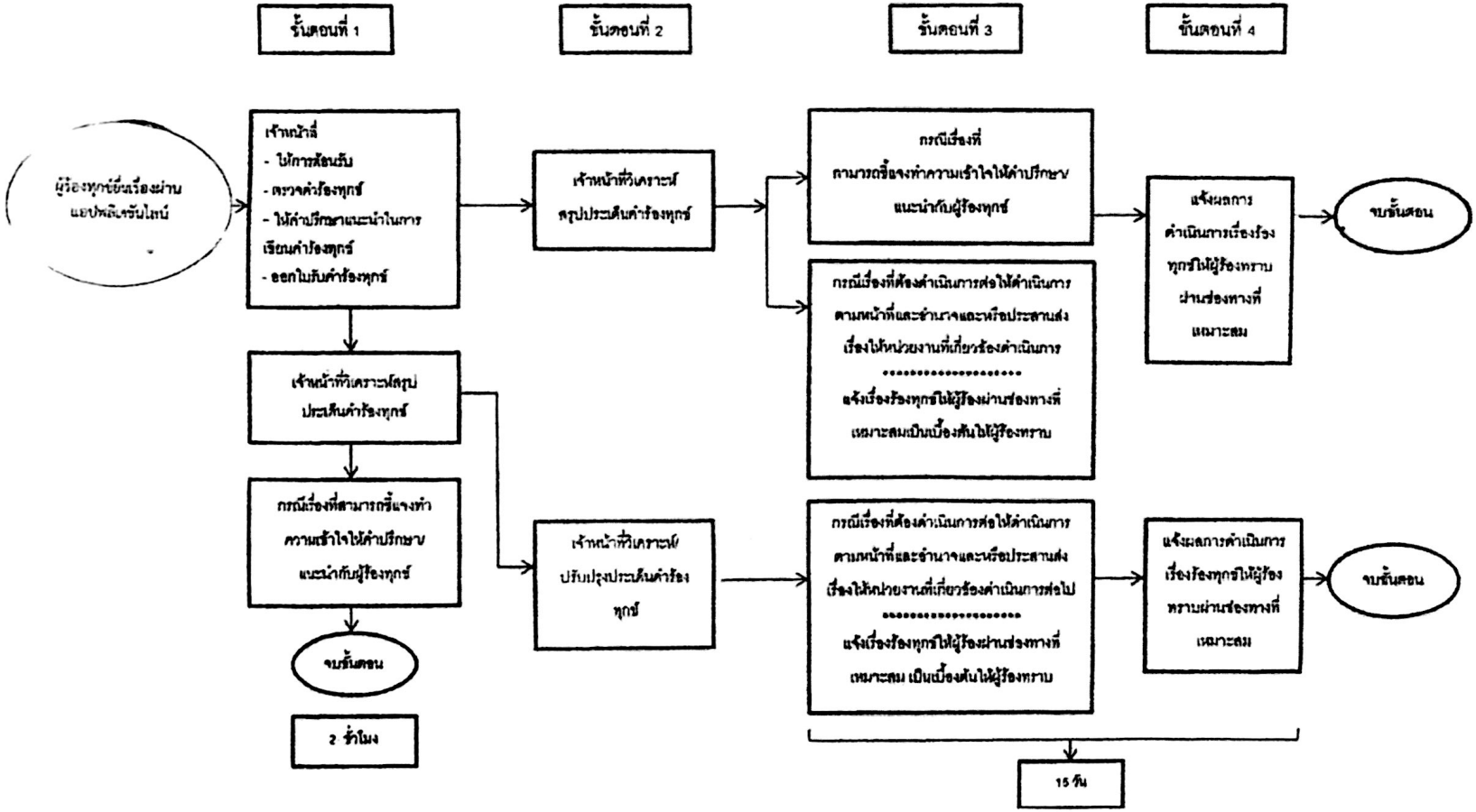
-จุดบริการประชาชน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน เลขที่ ๖๓ หมู่ที่ ๔ ตำบลดงลาน อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐

-เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดงลาน www.donglan101.go.th , www.facebook.com/donglan101

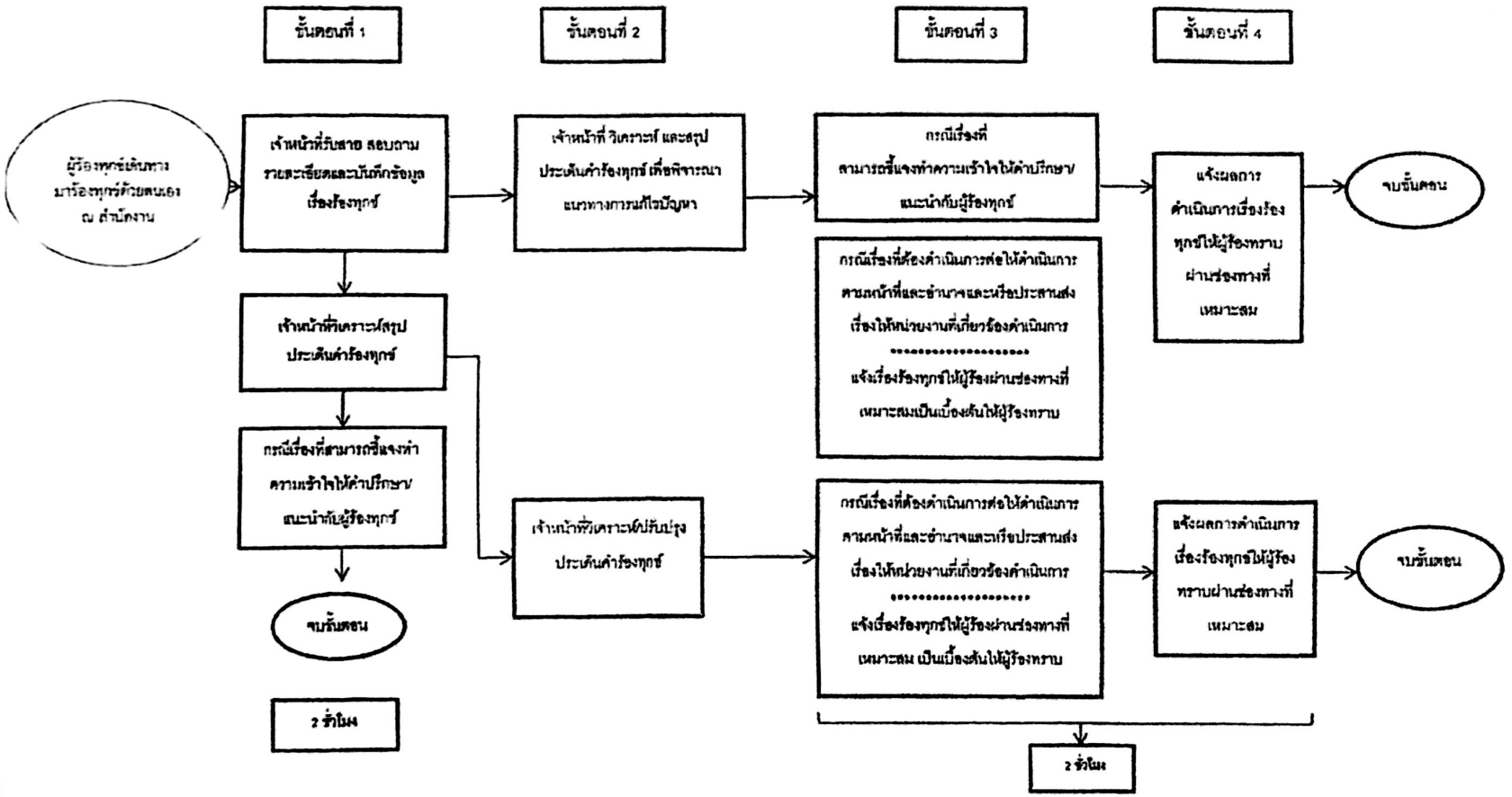
ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

Scanned with CamScanner

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 15 วันทำการ / เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 2 ชั่วโมง



Scanned with CamScanner