



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ด้วยสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งหนังสือสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่อง ร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบหนังสืออำเภอวัฒนานคร ที่ สก๐๐๒๓.๔/ว๘๘๕๕ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร และการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร ได้อย่างทั่วถึง จึงประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานครไว้ ดังนี้

๑. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์มาทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๗ ๒๖๑ ๕๑๓
 ๒. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร
 ๓. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางที่อยู่ไปรษณีย์ เลขที่ ๑๒๗๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว
 ๔. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่อีเมล saraban_๐๖๒๗๐๕๐๒@dla.go.th
 ๕. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook ชื่อผู้ใช้งาน “อบต.วัฒนานคร”
 ๖. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์wattananakhon.go.th รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้
- จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอภิสิทธิ์ ปันศิริวัฒนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร		
งานที่ให้บริการ : งานจัดการเรื่องร้องทุกข์		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร		
ขอบเขตการให้บริการ		
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ		ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗ ๒๖๑ ๕๑๓		วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร		วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
ทางที่อยู่ไปรษณีย์ เลขที่ ๑๒๗๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวัฒนานคร อำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๖๐		ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่อยู่อีเมล saraban_๐๖๒๗๐๕๐๒@dla.go.th		ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ทางแอปพลิเคชัน Facebook ชื่อผู้ใช้งาน “อบต วัฒนานคร”		ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
ทางเว็บไซต์ wattananakhon.go.th		ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ		
กระบวนการงาน		หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (กรณีไม่ซับซ้อน) ใช้ระยะเวลา ภายใน ๓ วันทำการ		ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัฒนานคร หมายเหตุ ๑. ระยะเวลาเริ่มต้นให้นับแต่เมื่อเอกสาร หรือ ข้อมูลครบถ้วน เพียงพอต่อการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ๒. ระยะเวลาสิ้นสุดเมื่อเจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์นั้นแก่ผู้ร้อง เช่น มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ หรือการแจ้งอย่างอื่นอันมีลักษณะเป็นการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์นั้น ๓. กรณีมีความซับซ้อน เช่น มีความเกี่ยวพันหลายหน่วยงาน คู่กรณีหลายฝ่าย ต้องจัดให้มีการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาโดยสภาพไม่สามารถกระทำได้ภายในกำหนดเวลา เป็นต้น
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง (กรณีมีความซับซ้อน) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ		
๓. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (มีความซับซ้อน) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ		
๔. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (กรณีมีความซับซ้อน) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ		
๕. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ (กรณีไม่ซับซ้อน)		
๖. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ wattananakhon.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ วันทำการ (กรณีไม่มีซับซ้อน)		

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้	
๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน (ทั่วไป)	กรอกข้อมูลส่วนตัวให้ครบถ้วน ระบุข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือความเดือดร้อนเสียหายที่ได้รับอย่างชัดเจน
๒. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)	เอกสารหรือหลักฐานสนับสนุนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใดอันเป็นเหตุแห่งการยื่นคำร้อง กรณีเอกสารที่ไม่ใช่ต้นฉบับ ให้ผู้ร้องรับรองความถูกต้องของเอกสารนั้น
๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้อง	รับรองสำเนาถูกต้องพร้อมลงลายมือชื่อ

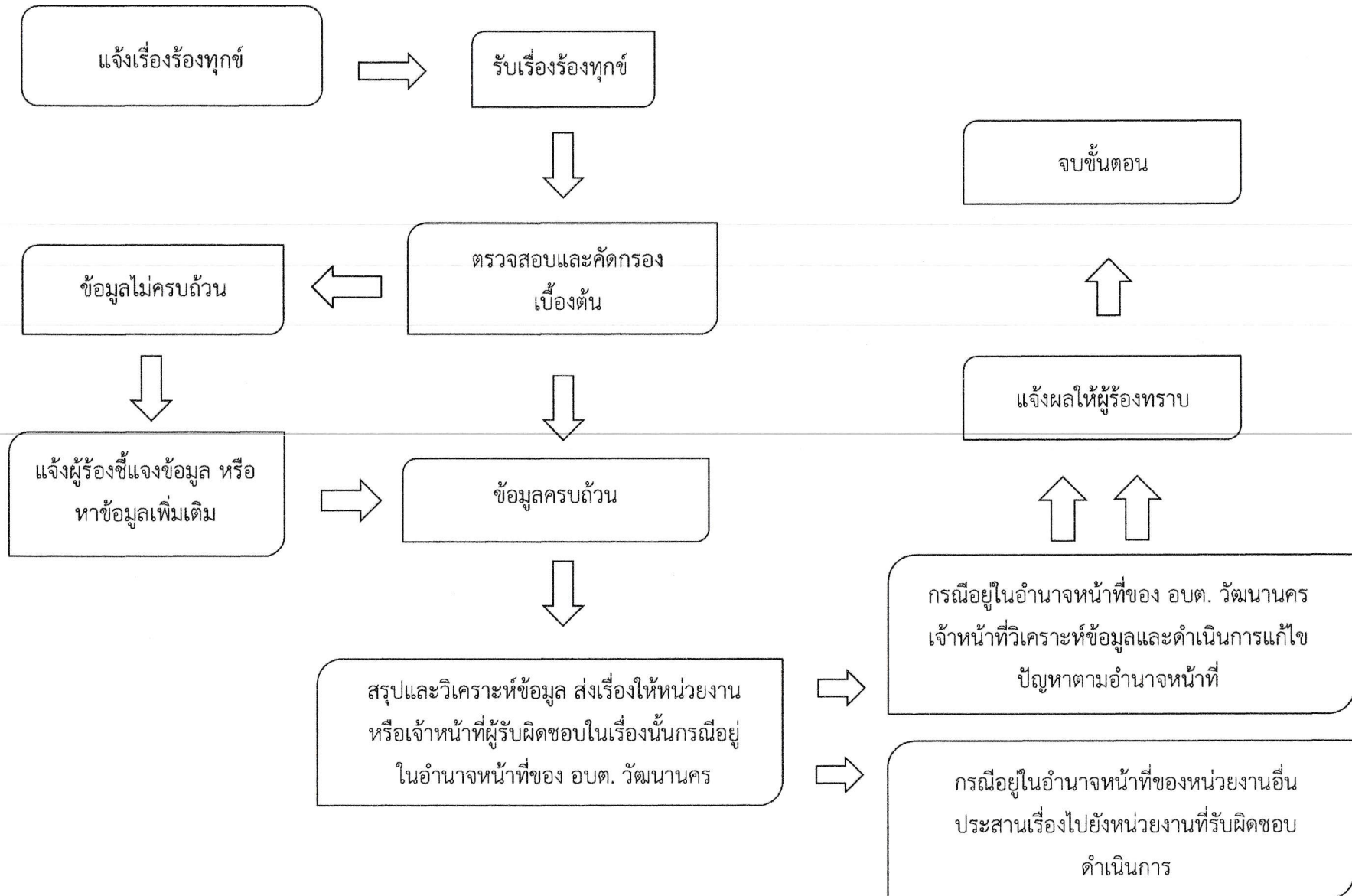
ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา แก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังหมายถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์
ยื่นคำร้อง : ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อผู้ร้อง ถอนคำร้อง : ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้นโดยไม่มีเหตุอันสมควร สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทางดังนี้ ๑. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานคร ๒. ช่องทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗ ๒๖๑ ๕๑๓ ๓. เว็บไซต์ wattananakhon.go.th ๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๐๖๒๗๐๕๐๒@dla.go.th ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลพัฒนานครจะตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผังแสดงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง
(กรณีไม่มีความซับซ้อน)
ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ



ผังแสดงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ : การประสานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง
(กรณีมีความซับซ้อน)

ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๑๕ วันทำการ

