



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะจึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๙๕๒ ๓๓๒๐
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
๓. แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
๔. เว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ www.wangkrajaelocal.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายกนก ใจรักษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ขอบเขตการให้บริการ

๑ สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ ๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๙๕๒ ๓๓๒๐	๑ ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดทำการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดทำการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ www.wangkrajaelocal.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๔ กระบวนการย่อย	
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ www.wangkrajaelocal.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ และถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๙๕๒ ๓๓๒๐

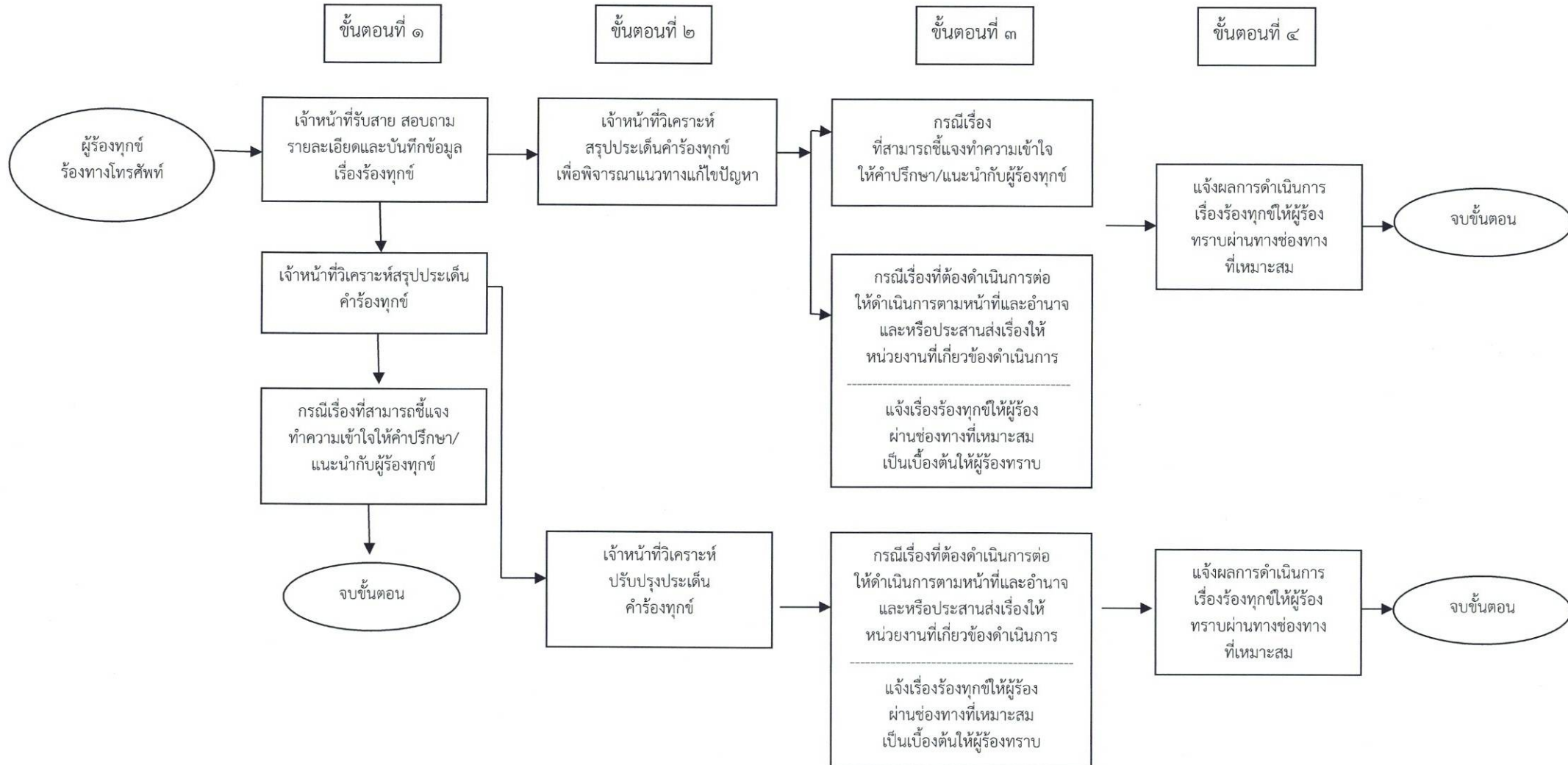
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

๓. แอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

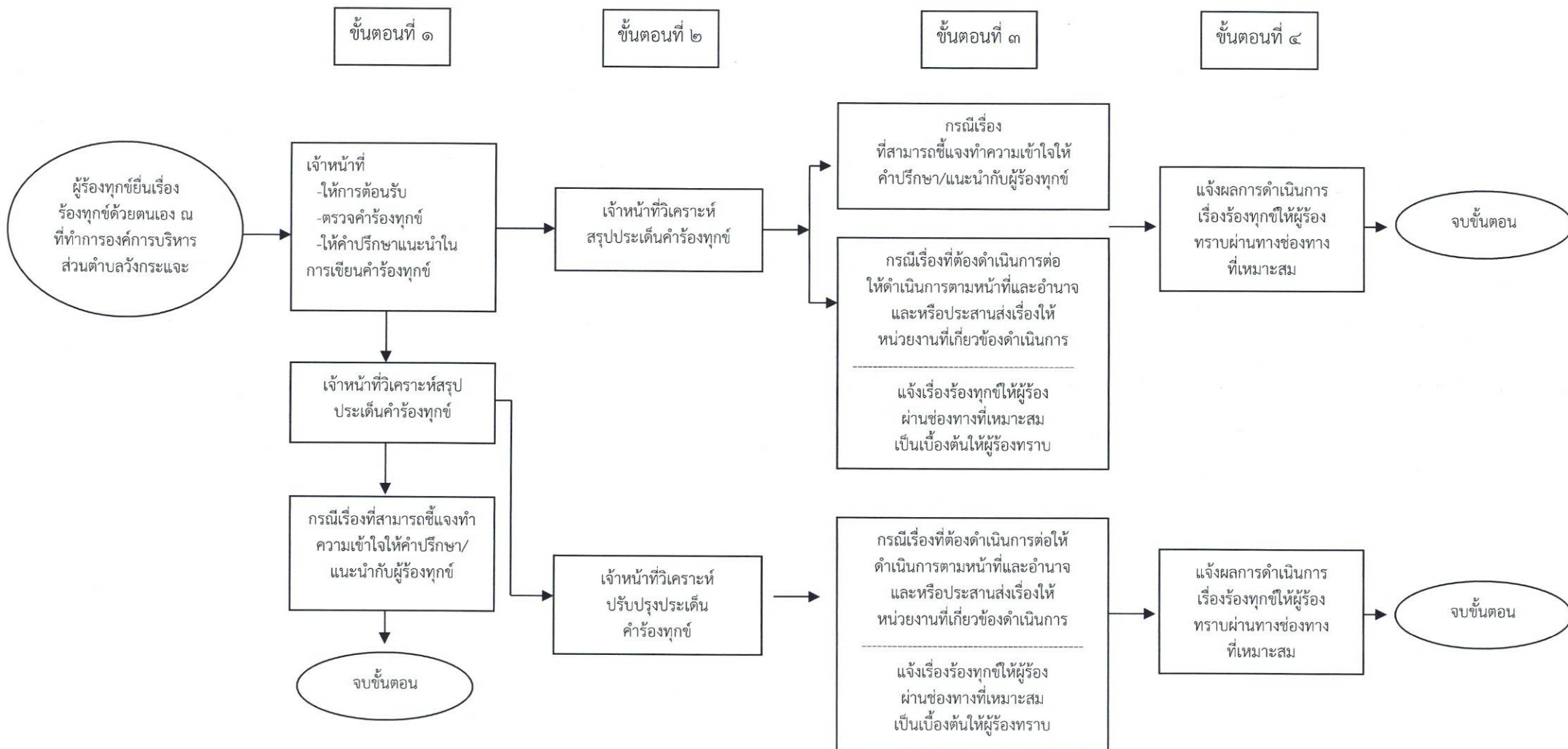
๔. เว็บไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ www.wangkrajaelocal.go.th

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการงานการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

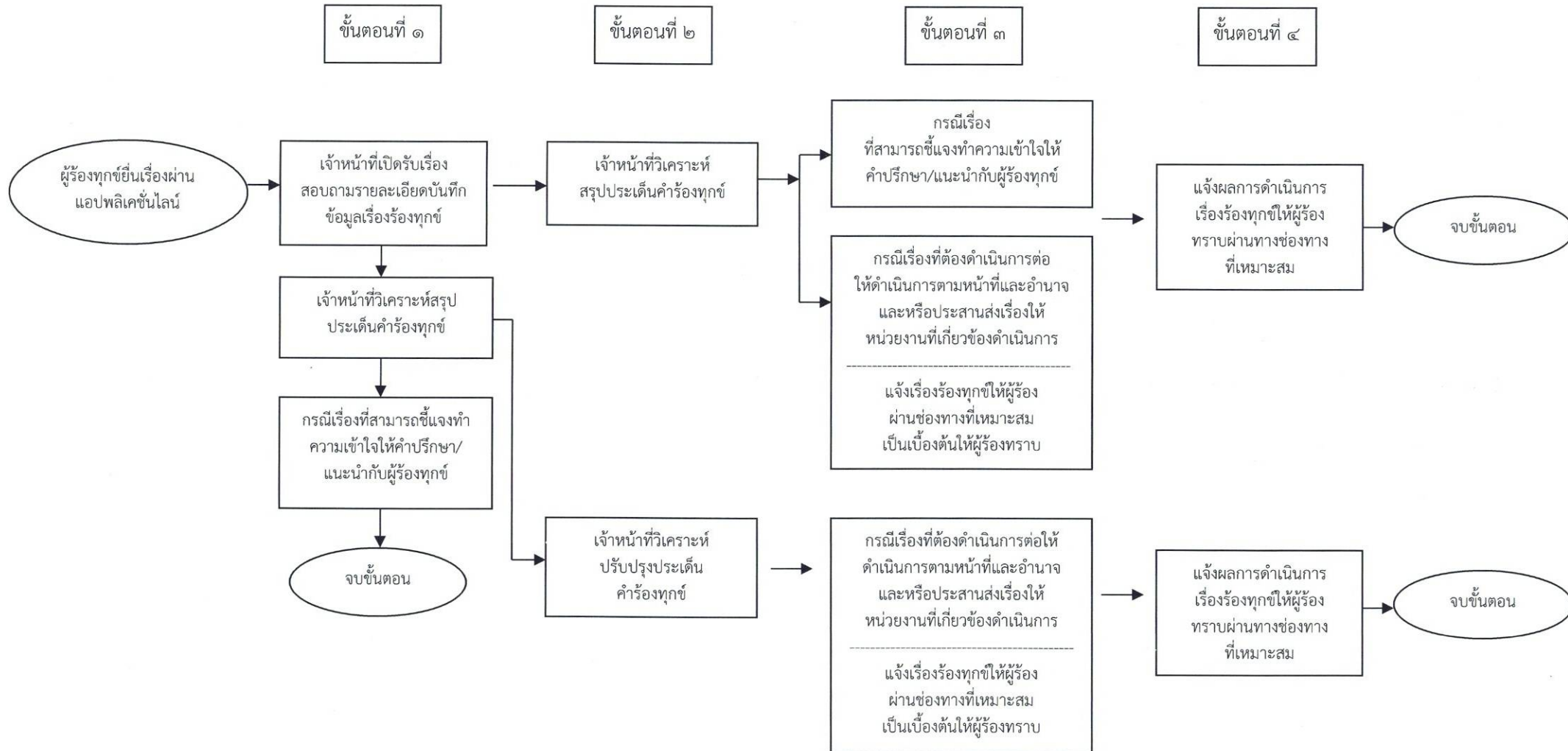
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
 องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ www.wangkrajaelocal.go.th
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 รูป ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วัน/เรื่อง

