



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนที่
ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของ
หน่วยงานในระดับท้องถิ่น โดยขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของ
หน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยนได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน
จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน เรื่อง ข้อตกลงระดับการ
ให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองเอี่ยนให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์
๐ ๔๒๖๖ ๔๐๐๐

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์เดินทางมายื่น
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน เลขที่ ๑๗๑ หมู่ ๒ ตำบลหนองเอี่ยน อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร
๔๔๑๑๐

๓.๔ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.nongbua.go.th)

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง Facebook
(องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน)

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายพลทวี สุธิมล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๖ ๔๐๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. จุดบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน เลขที่ ๑๗๑ หมู่ ๒ ตำบลหนองเอี่ยน อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. www.nongian.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน เลขที่ ๑๗๑ หมู่ ๒ ตำบลหนองเอี่ยน อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. แอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
* <u>หมายเหตุ</u> ช่องทางไปรษณีย์ เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในวันและเวลาราชการ	

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๖ ๔๐๐๐ ** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ	

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์

www.nongian.go.th

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**

๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

เลขที่ ๑๗๑ หมู่ ๒ ตำบลหนองเอี่ยน อำเภอคำชะอี

จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘.๕ วันทำการ**

๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

**** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**

ทั้งนี้ รายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนการปรากฏตามเอกสารภาคผนวก

**** หมายเหตุ**

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์หรือชี้แจงหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระบับเรื่อง หรือยุติเรื่องหรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนจะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น

(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีให้ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกขไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยนจะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับเดือนร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือนร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

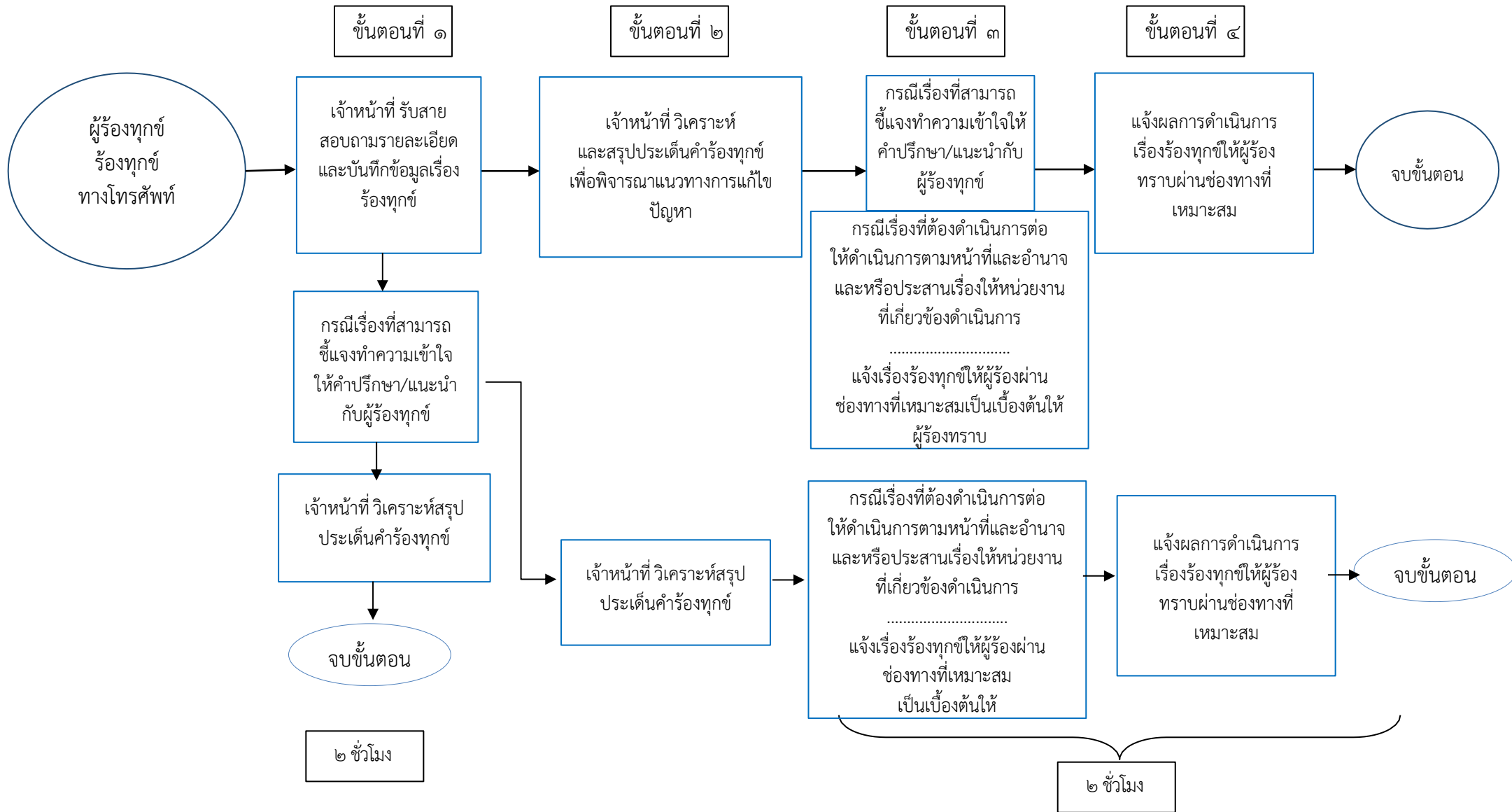
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๖ ๔๐๐๐
- จุดบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน เลขที่ ๑๗๑ หมู่ ๒ ตำบลหนองเอี่ยน อำเภอดำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐
- www.nongian.go.th
- ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน เลขที่ ๑๗๑ หมู่ ๒ ตำบลหนองเอี่ยน อำเภอดำชะอี จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๑๑๐
- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยน

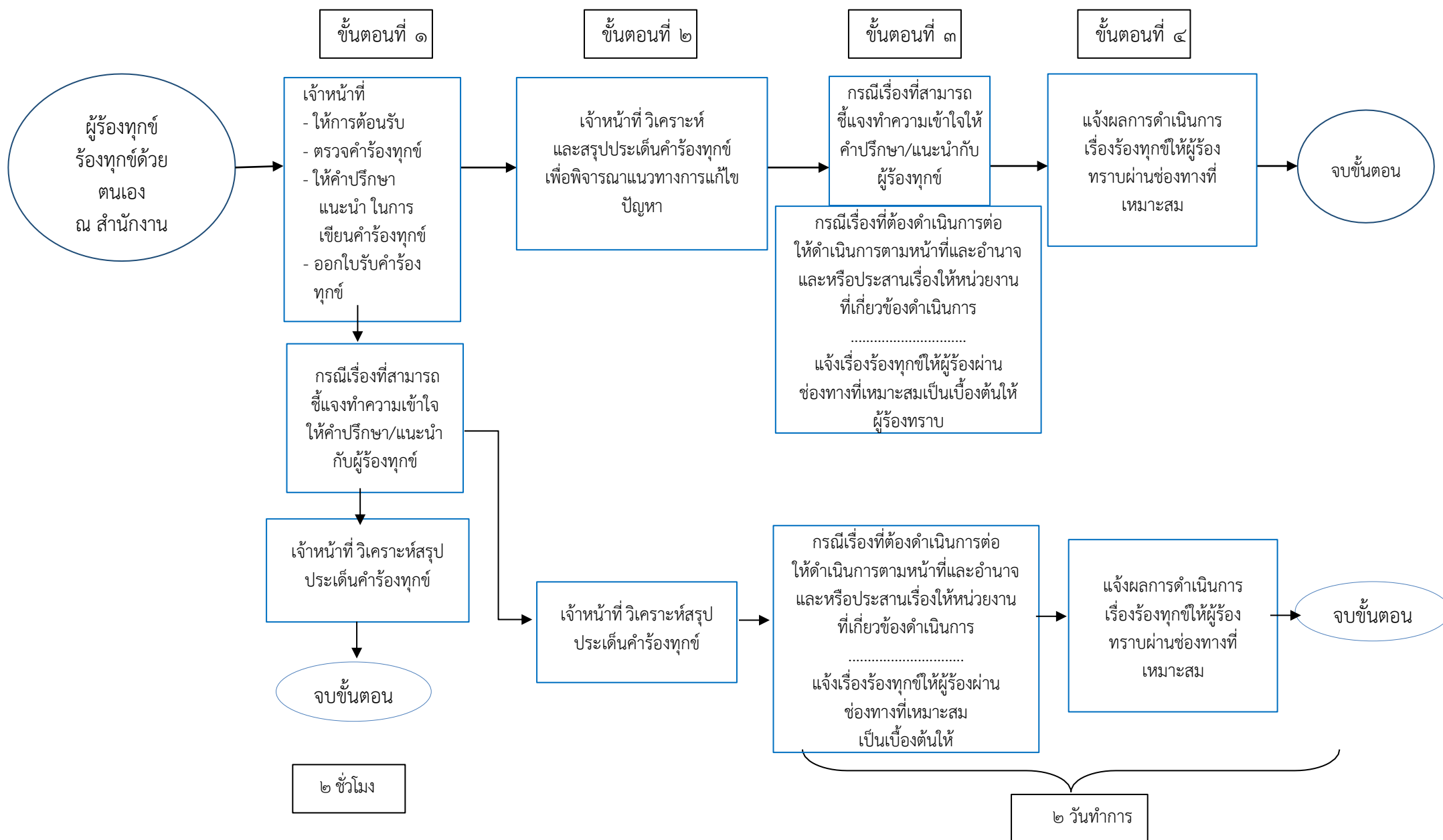
ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเอี่ยนจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

ภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



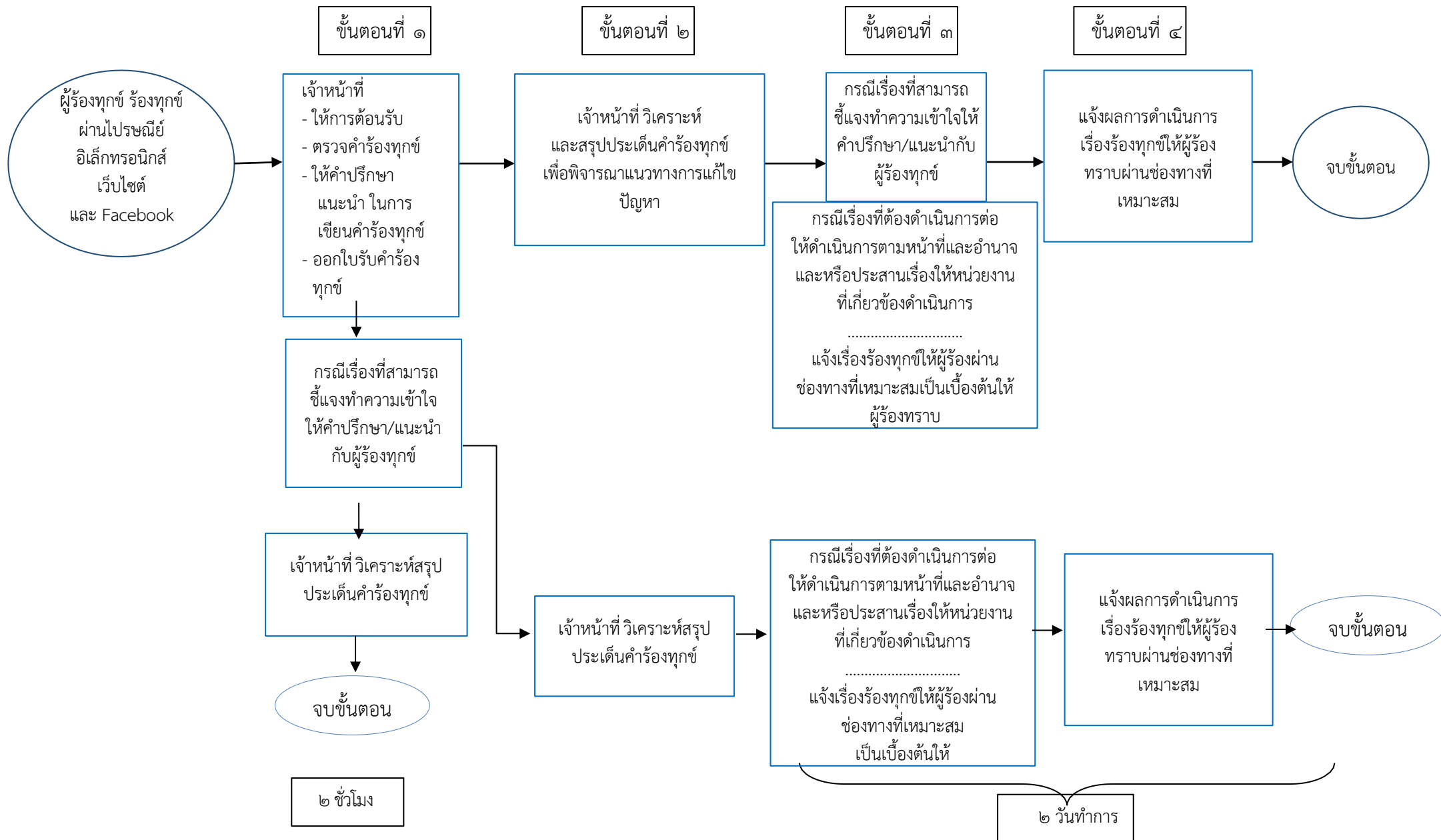
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์ และ Facebook

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑			⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	อบต. หนองเอี่ยน
			⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณารณที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	อบต. หนองเอี่ยน
			ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	อบต. หนองเอี่ยน
			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	อบต. หนองเอี่ยน

