



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Servic Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราชด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว ๔๔๘๓ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Servic Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนทราบ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Servic Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Servic Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

๒.ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓.ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Servic Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑.งานประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

๓.๒.งานประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

๓.๓.การประสานงานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

www.tonhong.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗


(นายชุลล สุรวทวิคุณ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

๑.ช่องทางโทรศัพท์

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

วันจันทร์ – วันศุกร์

ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ตั้งแต่วันเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

หมู่ที่ ๙ ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓.เว็บไซต์ www.tonhong.go.th

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

หน่วยงานรับผิดชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

๑.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

๒.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ

๓.กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.tonhong.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒

วันทำการ

/หมายเหตุ...

หมายเหตุ : ๑.ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ)

ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก

๒.เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรับเรื่องร้องทุกข์

๓.สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑.คำร้องทุกข์

๒.ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีให้ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓.สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่องการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่อง ร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วยชื่อและร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์ เกี่ยวกับ / เรื่องที่ร้อง...

เรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

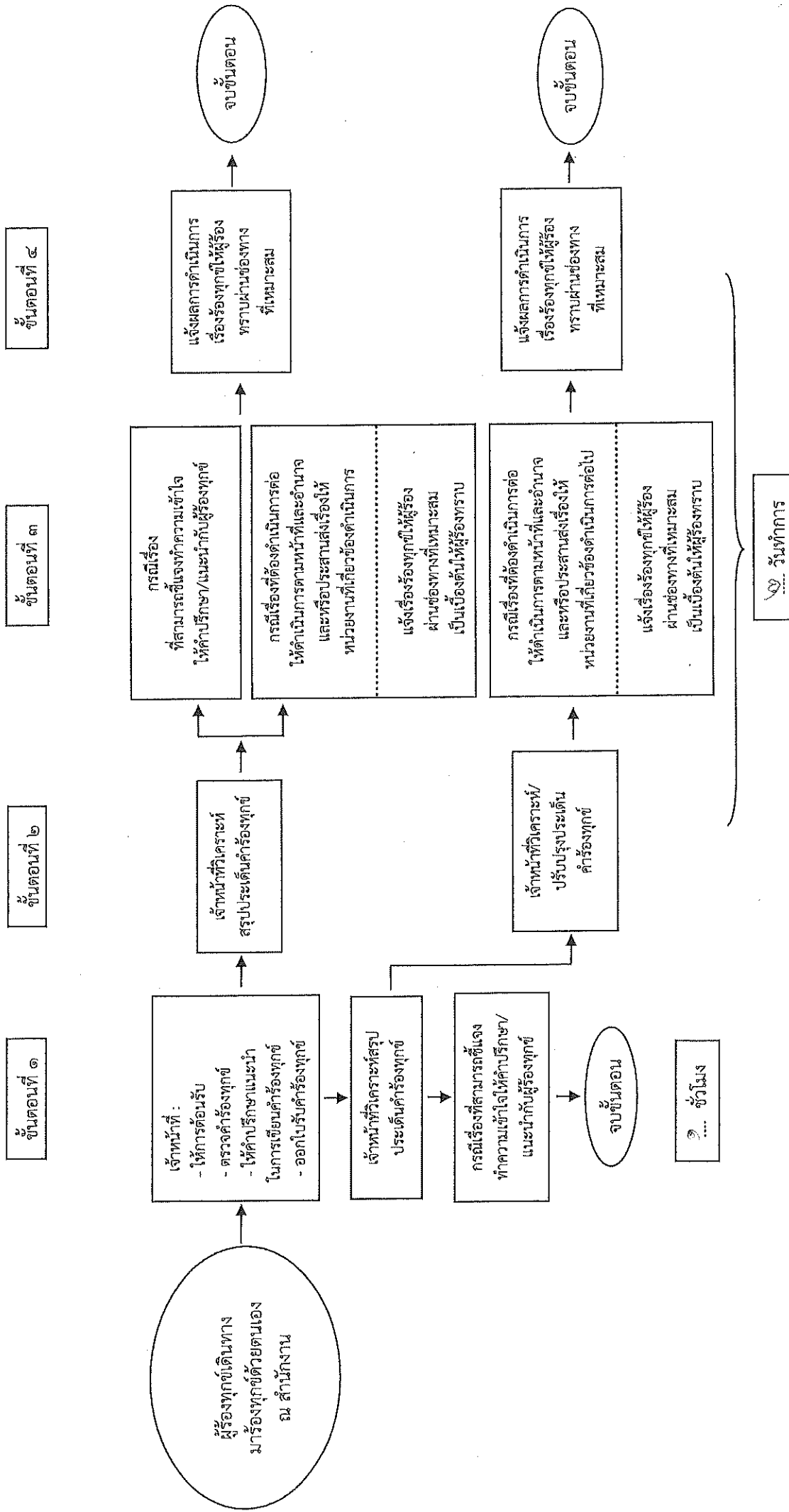
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

-ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๕ – ๓๙๕ – ๑๖๑ ต่อ ๑๑

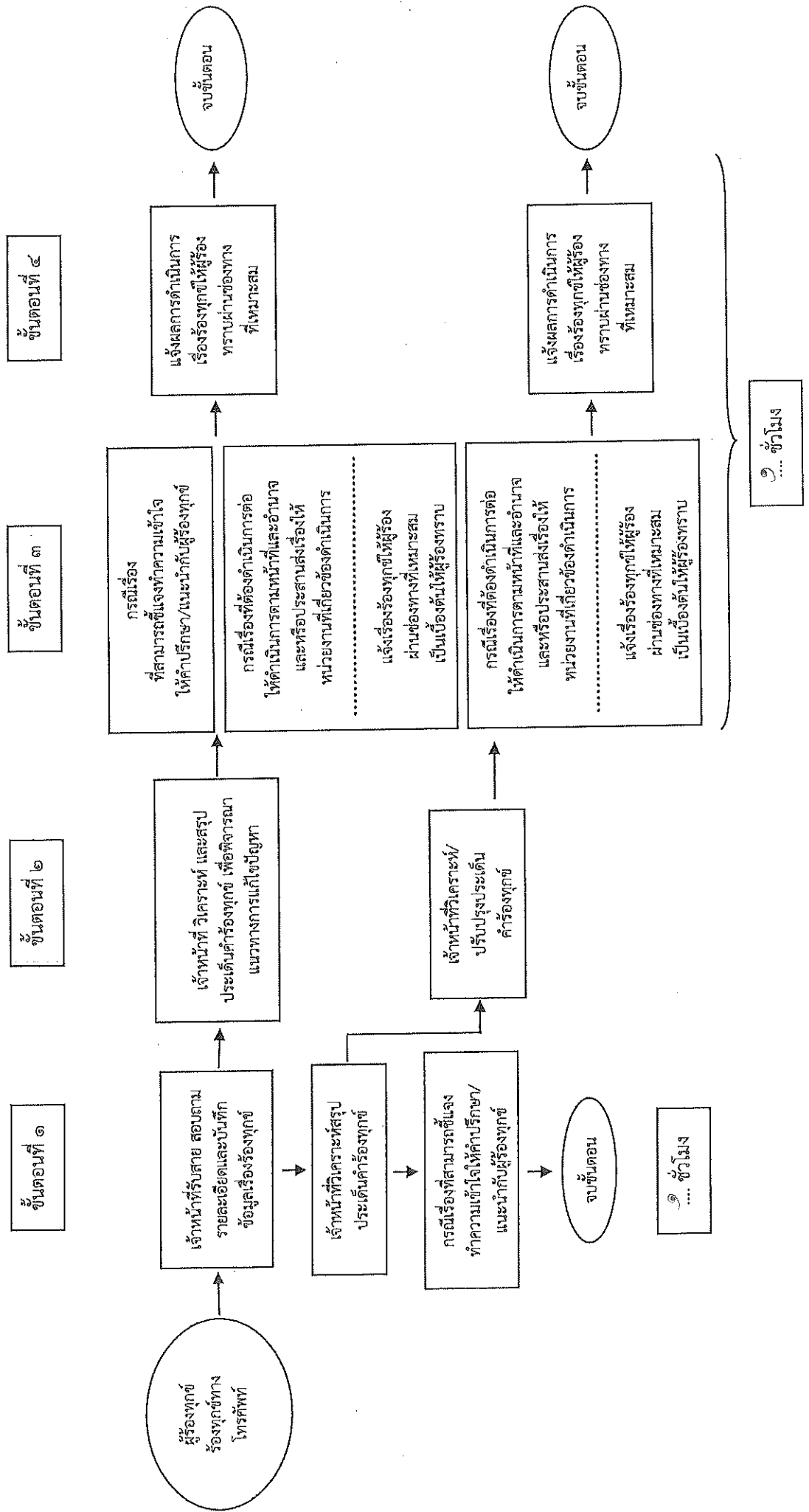
-ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

-เว็บไซต์ www.tonhong.go.th

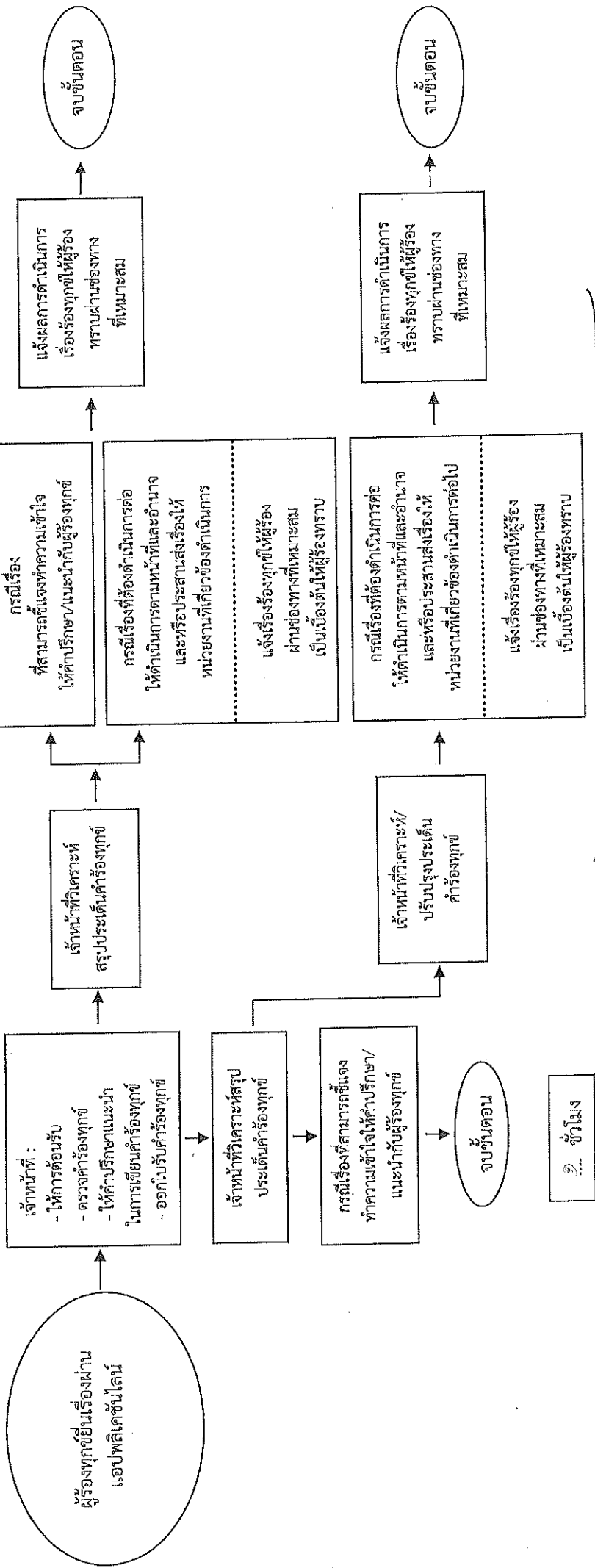
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ... วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาก็กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๖๖ วันทำการ/เรื่อง



๖๖ ชั่วโมง