



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบหนังสืออำเภอบางสะพาน ที่ ปข ๐๐๒๓.๑๐/๑๔๙๑ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๙ แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และขอความร่วมมือให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนสามารถเข้าถึง การบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง จึงจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง เรื่องข้อตกลงระดับ การให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลร่อนทอง ให้บริการประชาชนดังนี้

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การ บริหารส่วนตำบลร่อนทอง

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๖๙-๗๔๙๓

๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง <https://www.rt.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายชัยยัญญ บัวกระสินธุ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

ข้อตกลงระดับการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

งานที่ให้บริการ	งานจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
๒. ช่องทางหมายเลขทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๙-๗๔๙๓	วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง https://www.rt.go.th	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการงาน : การประสานการแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเองใช้ ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
๒. กระบวนการงาน : การประสานการแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง
๓. กระบวนการงาน : การประสานการแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหาร ส่วนตำบลร่อนทอง https://www.rt.go.th ไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

หมายเหตุ ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับหรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

/ข้อกำหนด.....

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าทำเนียม

ไม่มีค่าทำเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง

วิธียื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ข้อความสุภาพพร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนผู้ให้บริการ

หากไม่บริการที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง ผ่าน ๓ ช่องทางดังนี้

๑. จุดบริการประชาชน สำนักปลัด

๒. ช่องทางบริการทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๙-๗๔๙๓

๓. เว็บไซต์ <https://www.rt.go.th>

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลร่อนทอง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

