

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

.....

ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอคง ที่ นม ๐๐๒๓.๑๑/ว ๑๕๑๕ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ แจ้งขอความร่วมมือในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น และให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ได้ทั่วถึง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง จึงได้จัดทำบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า “ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง”

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔๖๙๒๖๒

๒.๒ การเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

๒.๓ การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง https://www.khongcity.go.th (ระบบ e – Service)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางสาวพรรณทิพา ช่วยงาน)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔๔๖๙๒๖๒	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง https://www.khongcity.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการทำงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
๒. กระบวนการทำงาน : ประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
๓. กระบวนการทำงาน : ประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ อบต.เมืองคง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

หมายเหตุ ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนงาน ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องร้องทุกข์เข้าระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้อง ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสาร หรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. แบบคำร้องทุกข์ - ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

วิธีการยื่น และถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องด้วยตัวเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็นสามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องเรียนร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ลงความประสงค์ที่จะขอให้ความช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ถอนคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด หรือบางส่วนได้ โดยการถอนคำร้องต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ผ่าน ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๔๖๙๒๖๒

๒. เดินทางเข้ามายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

๓. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง https://www.khongcity.go.th

ซึ่งมีองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการ / ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

