



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

ด้วยสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งผลการประชุมหารือแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แจ้งขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทาง และดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) พร้อมประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระได้อย่างทั่วถึง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ ให้บริการประชาชนดังนี้

๒.๑ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๓๔๓ ๒๘๒๓

๒.๒ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

๒.๓ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานได้ที่ www.bangkro.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางภิรมย์ สิตตะหิรัญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

ข้อตกลงระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

งานที่ให้บริการ	งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๙๓๔๓ ๒๘๒๓	วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ www.bangkro.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหากับประชาชนในพื้นที่เดินทางเข้ามาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ
๒. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ
๓. กระบวนการ : การประสานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ www.bangkro.go.th ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	องค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

- หมายเหตุ** ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย
๒. นับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มีการประสานเรื่องร้องเรียน ชี้แจง หรือให้คำแนะนำกับผู้ร้องฯ หรือขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์

๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ภาพถ่ายที่เกี่ยวข้อง

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่กรณีเจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องทุกข์ การถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๙๓๔๓ ๒๘๒๓

๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ

๓. ผ่านเว็บไซต์ www.bangkro.go.th ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางโกระ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ