

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง
****

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดร้อยเอ็ด ที่ รอ ๐๐๒๓.๔ /ว ๑๐๐๒๑ ลงวันที่ ๒๕ กันยายนท ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยขอความร่วมมือองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการใช้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และประกาศ ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิงอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service LevelAgreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service LevelAgreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

๒. ประกาศฉบับนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากวันที่ลงประกาศเป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

๓.๒ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทาง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๕๕๑๕๕๗

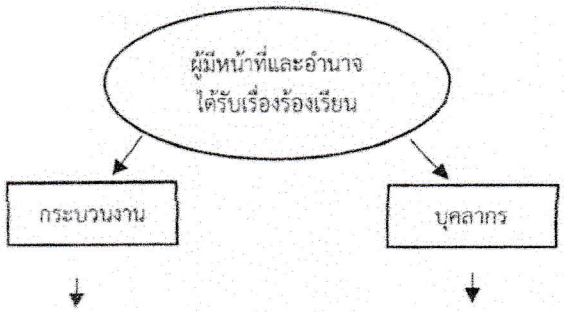
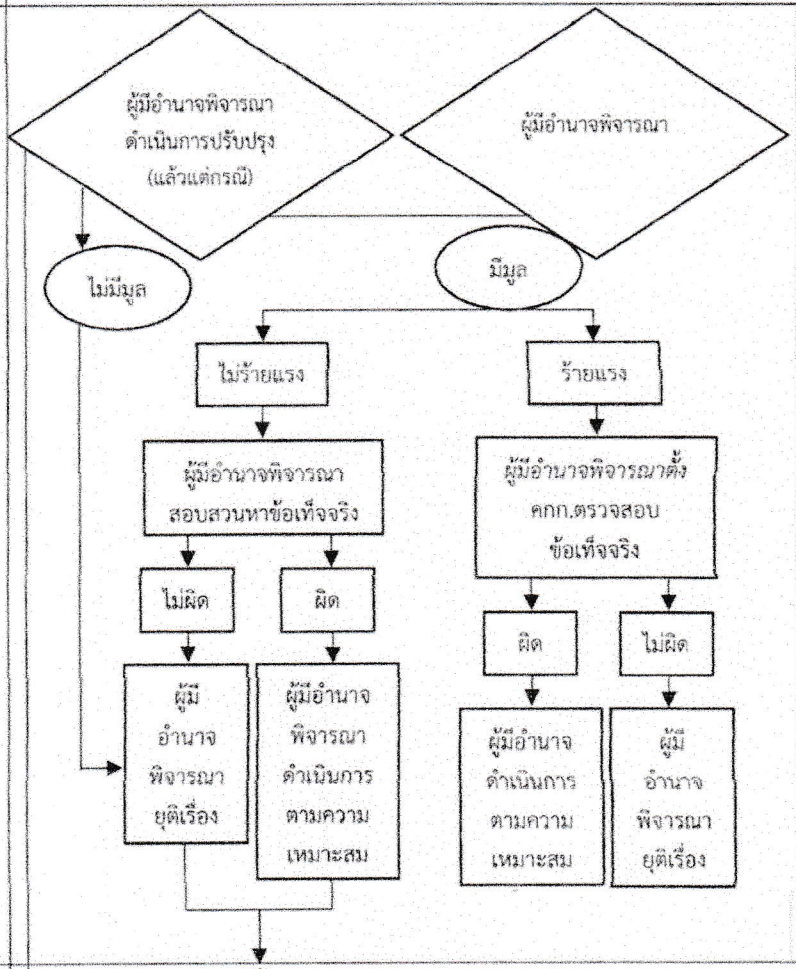
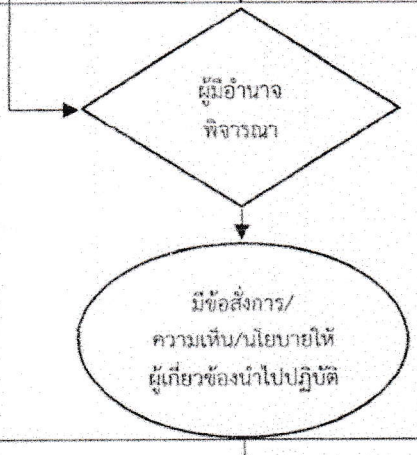
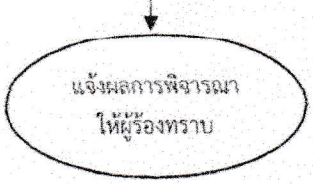
๓.๓ งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทาง เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง https://www.Naleng.go.th หรือ Facebook เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง หรือ แอพพลิเคชั่น Ess-Naleng และ ช่องทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน Naleng_101@Hotmail.com

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

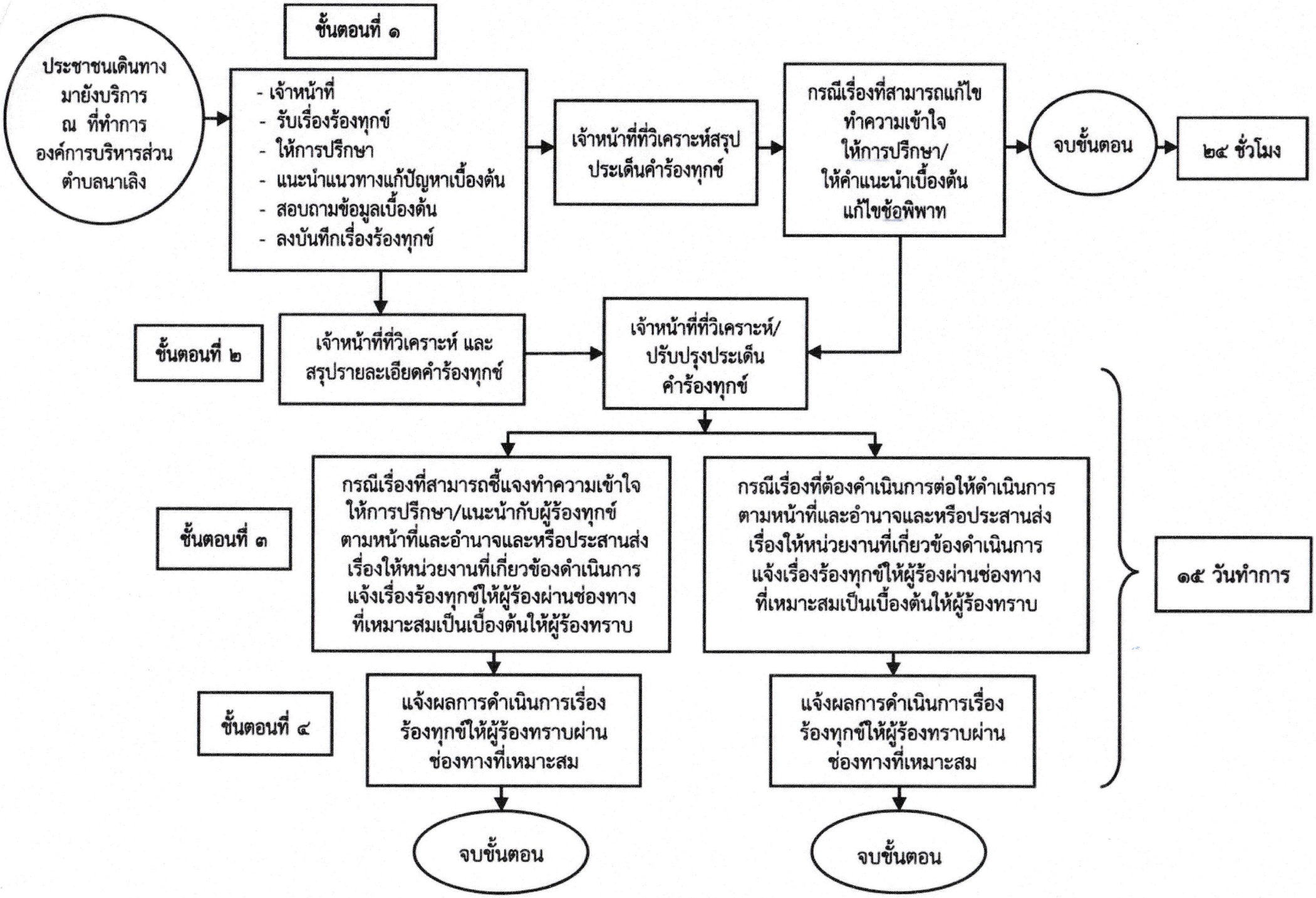
ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นายสกนธ์ กลางชนีย์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	→รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ →พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ →*ผู้มีหน้าที่และอำนาจ* พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒		๑๒ วัน	→กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น →กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้ที่มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓		๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔		๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมารับเรื่องทุกข์ร้องขแสดง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเลิง
สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

