

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร๐๑๐๙/๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ พช ๐๐๑๗.๑/๑๑๗๘๑ ลงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสือสำนักงานห้องถิ่นจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ พช ๐๐๒๓.๔/ว๔๗๘๒ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือสำนักงานท้องถิ่นอำเภอบ้านผือ ที่ อด ๐๐๒๓.๑๗/ว๑๒๖๔ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำ ข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement:SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จึงขอประกาศ ข้อตกลงระดับให้บริการ (Service Level Agreement:SLA) โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายสุเทพ ลครพล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

งานนิติการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
โทร. ๐๔๒-๒๑๙๙๗๙

ข้อตกลงระดับการใช้บริการ

งานบริการ : การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙๙๗๙	วันจันทร์ – ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
เดินทางมายื่นร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง	วันจันทร์ – ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ช่องทางเว็บไซต์/แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

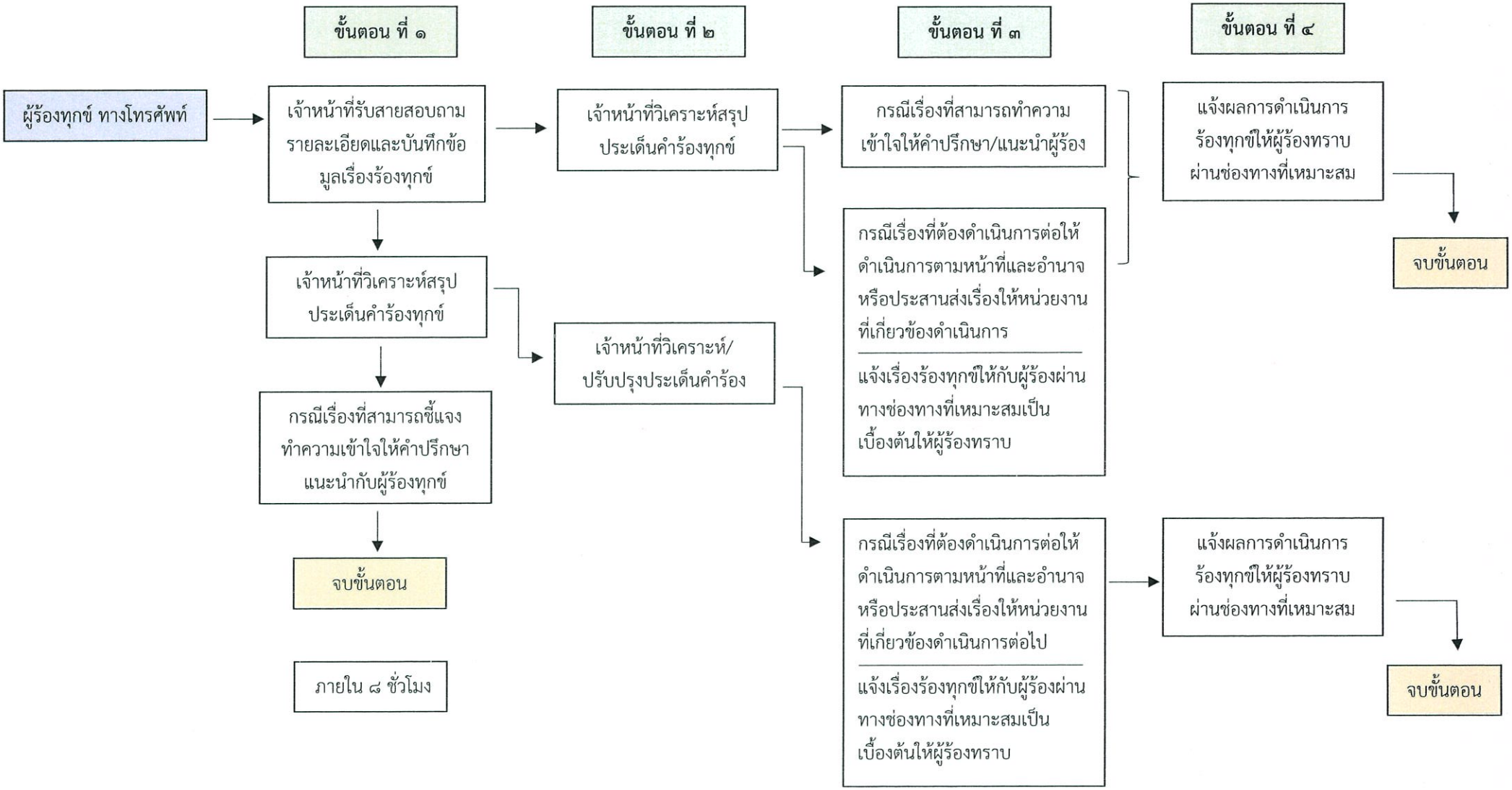
๑. https://www.nongwaeng.go.th/index.php/contact-us/contact-subdistrict-administrative-organization

๒. เฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

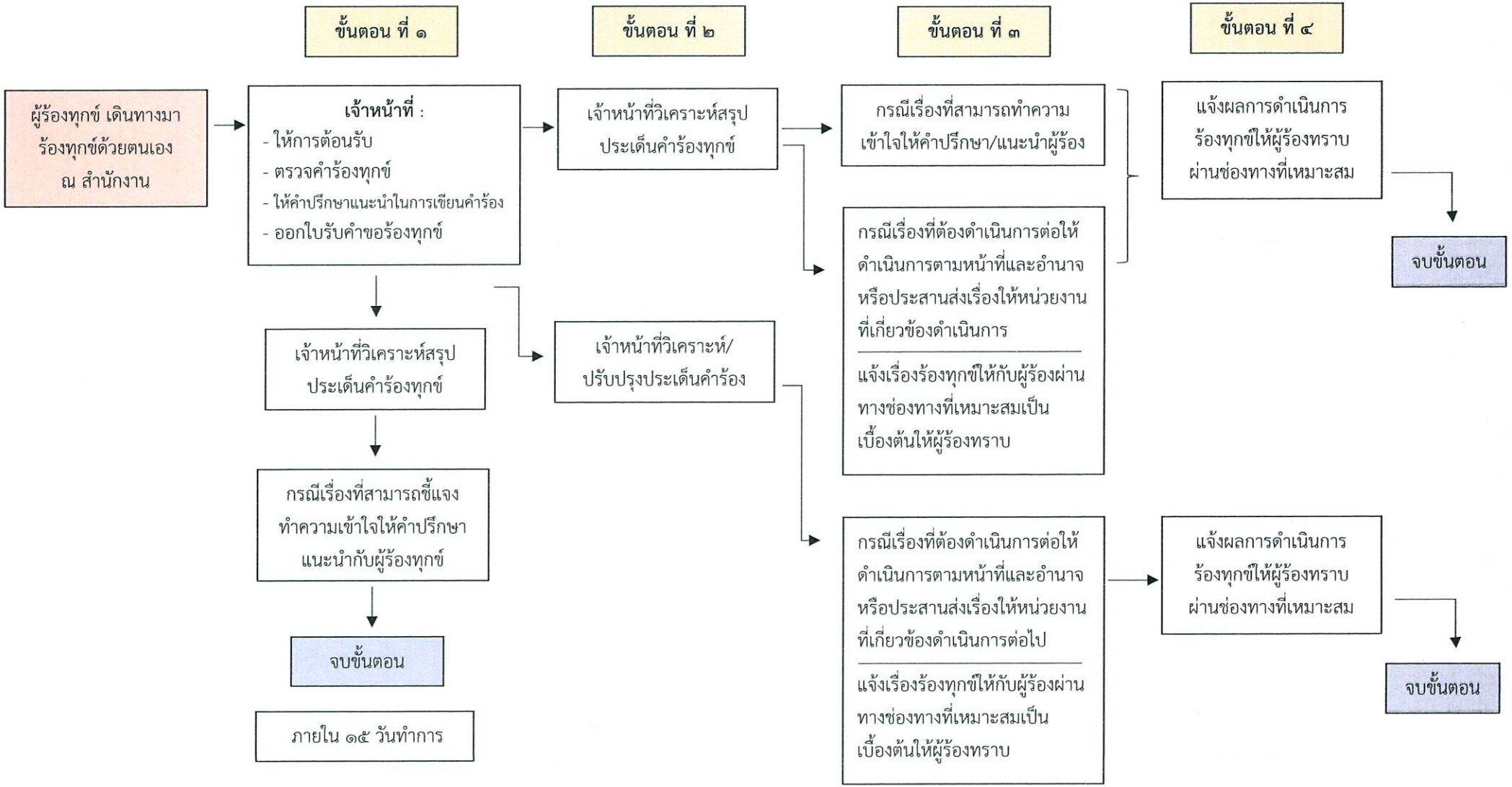
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย	
๑.การบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้กับประชาชนทางโทรศัพท์ (รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ให้กับประชาชนผู้มายื่นคำร้อง (รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
๓. กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง (รวมใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
การแจ้งผลดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงจะดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน และจะดำเนินการแจ้งความคืบหน้าผู้ร้องทุกข์ผ่านช่องทางที่เหมาะสม	

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนทางโทรศัพท์ กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘ ชั่วโมง/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง
กรณีปกติ ((ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแ

กรณีปกติ ((ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

