



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว ให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การรับเรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การประสานงาน และการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใสและสามารถติดตามตรวจสอบได้

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์มีมาตรฐาน และประชาชนได้รับทราบช่องทาง ขั้นตอน และ ระยะเวลาเป้าหมายในการให้บริการ จึงกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว
- (๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓-๗๐๖๐๖๐
- (๓) เว็บไซต์ของ <https://wungyao.go.th>
- (๔) Facebook หรือสื่อสังคมออนไลน์ของ <https://www.facebook.com/ABTWangyaw>
- (๕) หนังสือร้องทุกข์/คำร้อง
- (๖) ช่องทางอื่นตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวกำหนด

ข้อ ๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์

- (๑) รับและบันทึกเรื่อง
- (๒) ตรวจสอบข้อมูลและจำแนกประเภทเรื่อง
- (๓) ตรวจสอบอำนาจหน้าที่
- (๔) มอบหมายหรือประสานผู้รับผิดชอบ
- (๕) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- (๖) ดำเนินการแก้ไขหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (๗) แจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าแก่ผู้ร้อง
- (๘) บันทึกผลและติดตามเรื่องจนแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ กรณีเรื่องเร่งด่วน ให้เร่งดำเนินการตามระดับความรุนแรง และกรณีอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้ประสานหรือส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

ข้อ ๓ มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

กำหนดมาตรฐานระยะเวลาเป้าหมายการดำเนินการตามประเภทและลักษณะของเรื่อง รายละเอียดตามตารางมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (SLA) แนบท้ายประกาศนี้ ทั้งนี้ หากมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์เฉพาะกำหนดระยะเวลาไว้ ให้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ดังกล่าว

ข้อ ๔ กรณีเรื่องเร่งด่วน

เรื่องที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย ความปลอดภัย ทรัพย์สิน หรือประโยชน์สาธารณะ ให้เร่งตรวจสอบและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว โดยไม่ต้องรอครบกำหนดระยะเวลาเป้าหมายตามตาราง SLA

ข้อ ๕ กรณีเรื่องอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่

กรณีตรวจสอบแล้วพบว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้ประสานหรือส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และแจ้งผู้ร้องทราบตามความเหมาะสม

ข้อ ๖ การแจ้งผลการดำเนินการ

จะแจ้งผลการดำเนินการหรือความคืบหน้าผ่านช่องทางที่ผู้ร้องแจ้งไว้ เช่น หนังสือ โทรศัพท์ ระบบออนไลน์ หรือช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาเป้าหมาย จะชี้แจงเหตุผลและความคืบหน้าแก่ผู้ร้องตามความเหมาะสม กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องได้ ให้บันทึกผลการดำเนินการและหลักฐานการติดต่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๗ การติดตามและประเมินผล

จะติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ลดระยะเวลา และยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยนำผลการติดตามและประเมินผล รวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนมาใช้ในการประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานตามความเหมาะสม

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙

ลงชื่อ



(นายปัญญาวิชญ์ พัฒนาสุนย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ตารางข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

แนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	มาตรฐานการดำเนินการ	ระยะเวลาเป้าหมาย
๑	ถนน	รับเรื่อง ตรวจสอบสภาพปัญหา และดำเนินการแก้ไข/ประสานหน่วยงาน	ภายใน ๗ วันทำการ
๒	เสียงดังรบกวน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๗ วันทำการ
๓	น้ำประปา	ตรวจสอบระบบและสาเหตุของปัญหา พร้อมดำเนินการแก้ไข	ภายใน ๓ วันทำการ
๔	กลิ่น	ตรวจสอบแหล่งกำเนิดและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๗ วันทำการ
๕	ท้องเที่ยวและบริการ	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๗ วันทำการ
๖	การบริหารจัดการแหล่งน้ำ	ตรวจสอบสภาพแหล่งน้ำและดำเนินการ/ประสานหน่วยงาน	ภายใน ๗ วันทำการ
๗	คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า	ตรวจสอบพื้นที่และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๓ วันทำการ
๘	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุ	ตรวจสอบสิทธิและข้อเท็จจริงตามหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๗ วันทำการ
๙	ไฟฟ้า (ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด)	ตรวจสอบจุดชำรุดและดำเนินการ/ประสานหน่วยงาน	ภายใน ๗ วันทำการ
๑๐	ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	ตรวจสอบปัญหาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๓ วันทำการ
๑๑	น้ำเสียชุมชน	ตรวจสอบแหล่งกำเนิดและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๗ วันทำการ

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	มาตรฐานการดำเนินการ	ระยะเวลาเป้าหมาย
๑๒	การตรวจสอบและควบคุมอาคาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๑๓	ท่อระบายน้ำ	ตรวจสอบสภาพท่อและดำเนินการแก้ไข/ระบายน้ำ	ภายใน ๗ วันทำการ
๑๔	ที่พักผู้โดยสาร	ตรวจสอบสภาพและดำเนินการ/ประสานหน่วยงาน	ภายใน ๗ วันทำการ
๑๕	แหล่งน้ำการเกษตร	ตรวจสอบปัญหาและดำเนินการ/ประสานหน่วยงาน	ภายใน ๗ วันทำการ
๑๖	อุทกภัย	ตรวจสอบสถานการณ์และให้ความช่วยเหลือ/ประสานงาน	ดำเนินการทันที
๑๗	สะพาน	ตรวจสอบสภาพความปลอดภัยและดำเนินการ/ประสานงาน	ภายใน ๗ วันทำการ
๑๘	ทางเท้า	ตรวจสอบสภาพและดำเนินการแก้ไขตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๗ วันทำการ
๑๙	สวนสาธารณะ	ตรวจสอบสภาพพื้นที่และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	ภายใน ๗ วันทำการ

หมายเหตุและเงื่อนไขการให้บริการ

๑. ระยะเวลาข้างต้นเป็นมาตรฐานระยะเวลาเป้าหมายในการให้บริการของหน่วยงาน มิใช่การรับรองว่าจะสามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จในทุกกรณี เนื่องจากบางเรื่องขึ้นอยู่กับสภาพปัญหา งบประมาณ อำนาจหน้าที่ หรือการประสานหน่วยงานอื่น

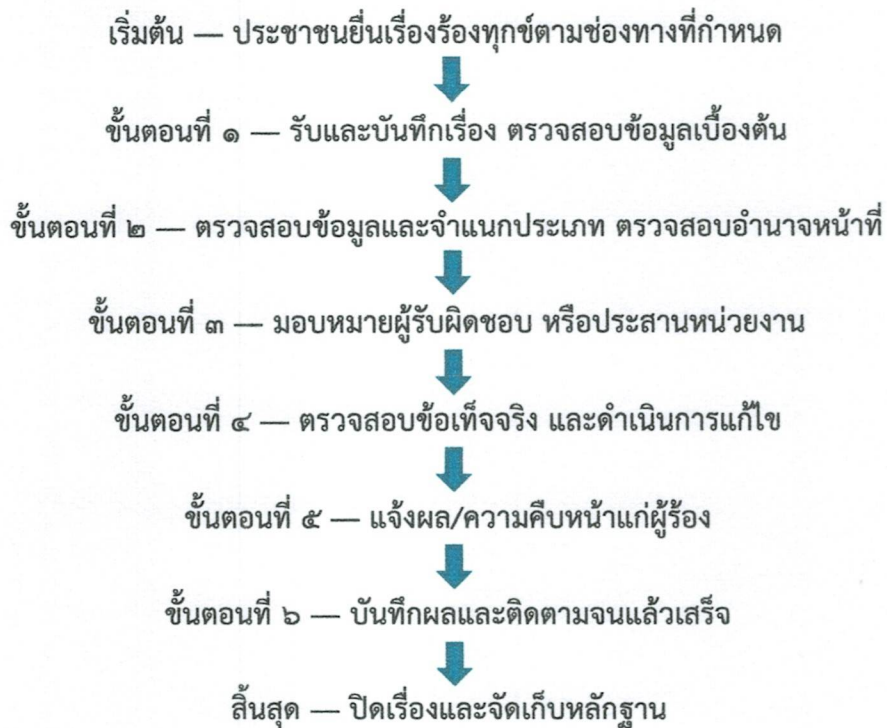
๒. กรณีต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานหน่วยงานอื่น จัดทำโครงการ ขอรับการจัดสรรงบประมาณ หรือดำเนินการตามกฎหมายหรือระเบียบเฉพาะ ให้แจ้งเหตุผลและความคืบหน้าแก่ผู้ร้องตามความเหมาะสม

๓. กรณีอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้ประสานหรือส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และติดตามผลตามความเหมาะสม

๔. กรณีเร่งด่วนและอาจกระทบต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ความปลอดภัย หรือประโยชน์สาธารณะ ให้เร่งดำเนินการโดยไม่ต้องรอครบกำหนดระยะเวลาเป้าหมายตามตาราง

๕. การนับระยะเวลาเป้าหมายให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องทุกข์และมีข้อมูลหรือรายละเอียดที่เพียงพอสำหรับการตรวจสอบและดำเนินการ ทั้งนี้ กรณีข้อมูลหรือเอกสารไม่เพียงพอ ให้ประสานผู้ร้อง เพื่อขอข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม และให้นับระยะเวลาต่อเมื่อได้รับข้อมูลหรือเอกสารที่จำเป็นแล้ว

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์
ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)



กรณีพิเศษ

กรณี	แนวทางดำเนินการ
เรื่องเร่งด่วน	เร่งตรวจสอบและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว
อยู่นอกอำนาจหน้าที่	ประสาน/ส่งต่อหน่วยงานที่มีอำนาจ และแจ้งผู้ร้อง
ข้อมูลไม่เพียงพอ	ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนดำเนินการ

ช่องทางติดต่อ/ติดตามเรื่องร้องทุกข์

โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๐๖๐.....

เว็บไซต์ <https://wungyao.go.th>.....

Facebook <https://www.facebook.com/ABTWangyaw>.....

LINE/ช่องทางออนไลน์.....

ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว.....

โทรศัพท์ ๐๔๓-๗๐๖๐๖๐.....