



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของ
หน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จึงจัดทำข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยสามารถติดต่อเพื่อร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์บริการ
ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก
๒. ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๕๓๙-๑๗๘๕
๓. ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <https://www.banrailocal.go.th>
๔. ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านทาง
<https://www.facebook.com/profile.php?id=100019698303300>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวอรรณณ วาจามัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทั่วไป
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีให้ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำร้อง

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จะดำเนินการจัดทำสำเนาเอกสารตามคำร้อง

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หรือจำเป็นต้องให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา นอกจากนี้ยังรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้ยื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จ และใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลายมือชื่อ โดยสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จะรับคำร้องทุกข์และพิจารณาดำเนินการหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดตามระเบียบ กฎหมายและหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

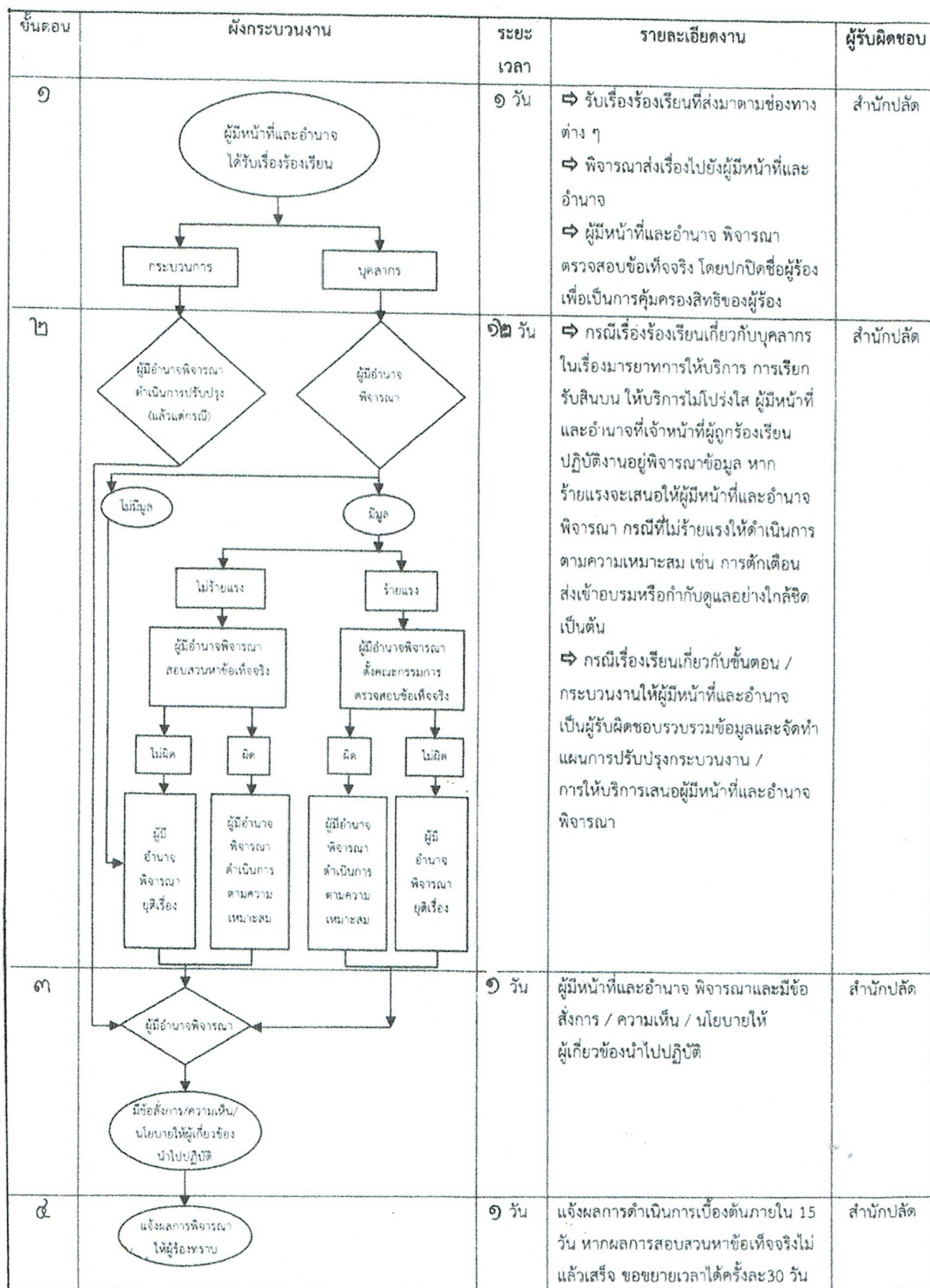
การร้องเรียกการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องทุกข์ได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

- สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ (กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง)
- ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๕๓๙-๑๗๘๕
- ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <https://www.banrailocal.go.th>
- ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านทาง <https://www.facebook.com/profile.php?id=100019698303300>

ซึ่งสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ จะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

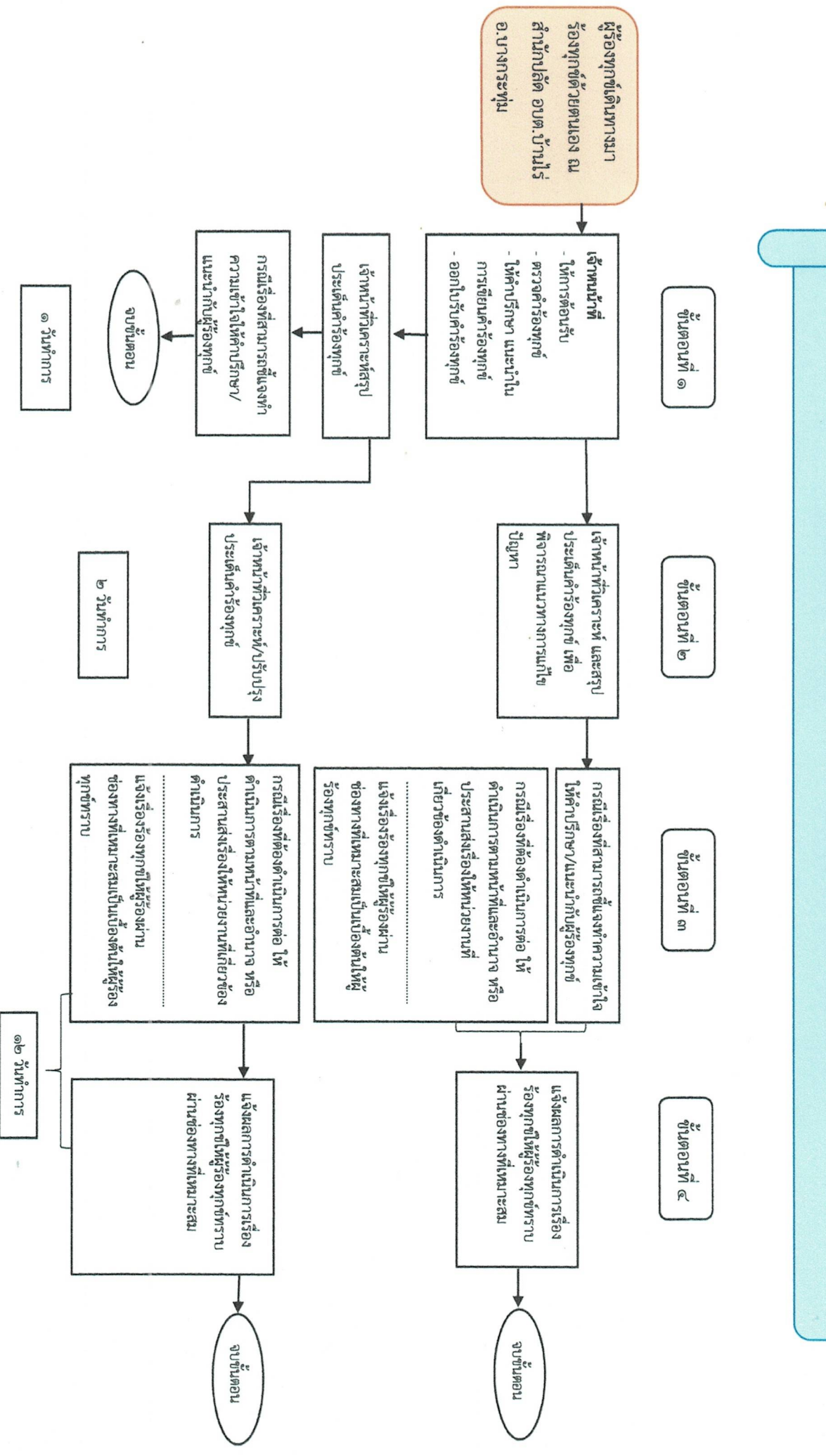
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

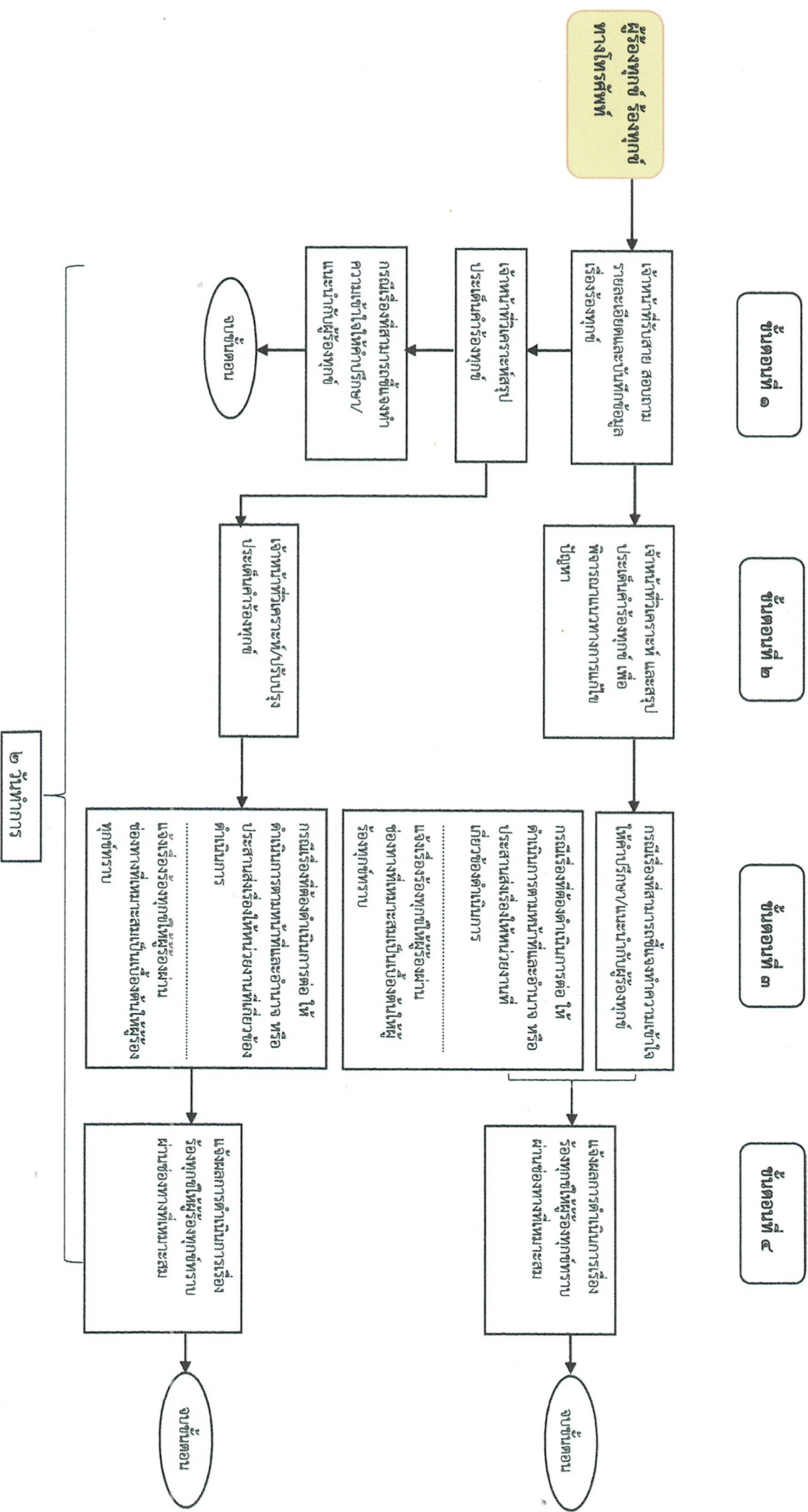
สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๓๙-๑๗๘๕

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

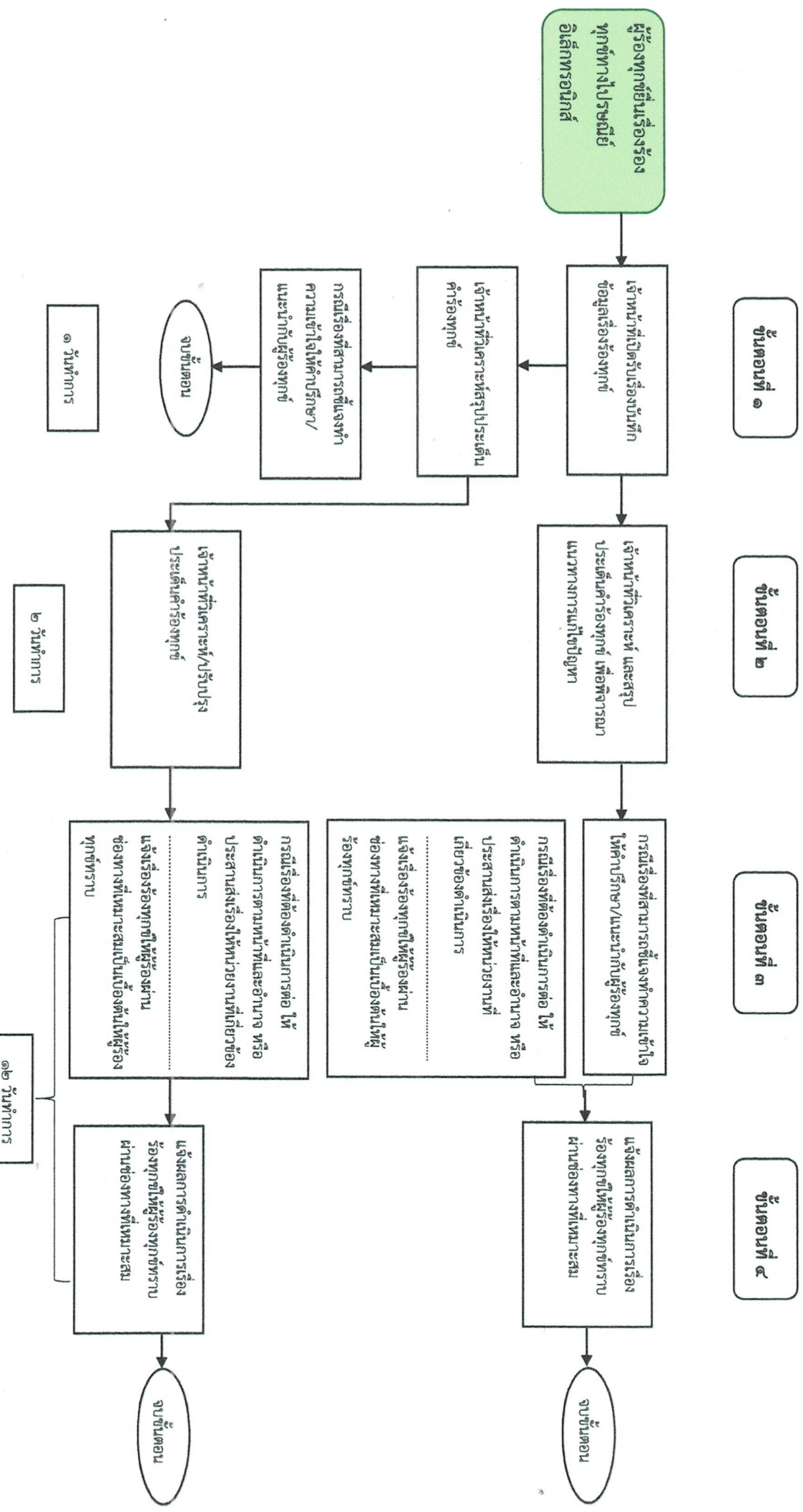
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะดำเนินการ ๒ วันทำการ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ยื่นเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <https://www.banraiocal.go.th>

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

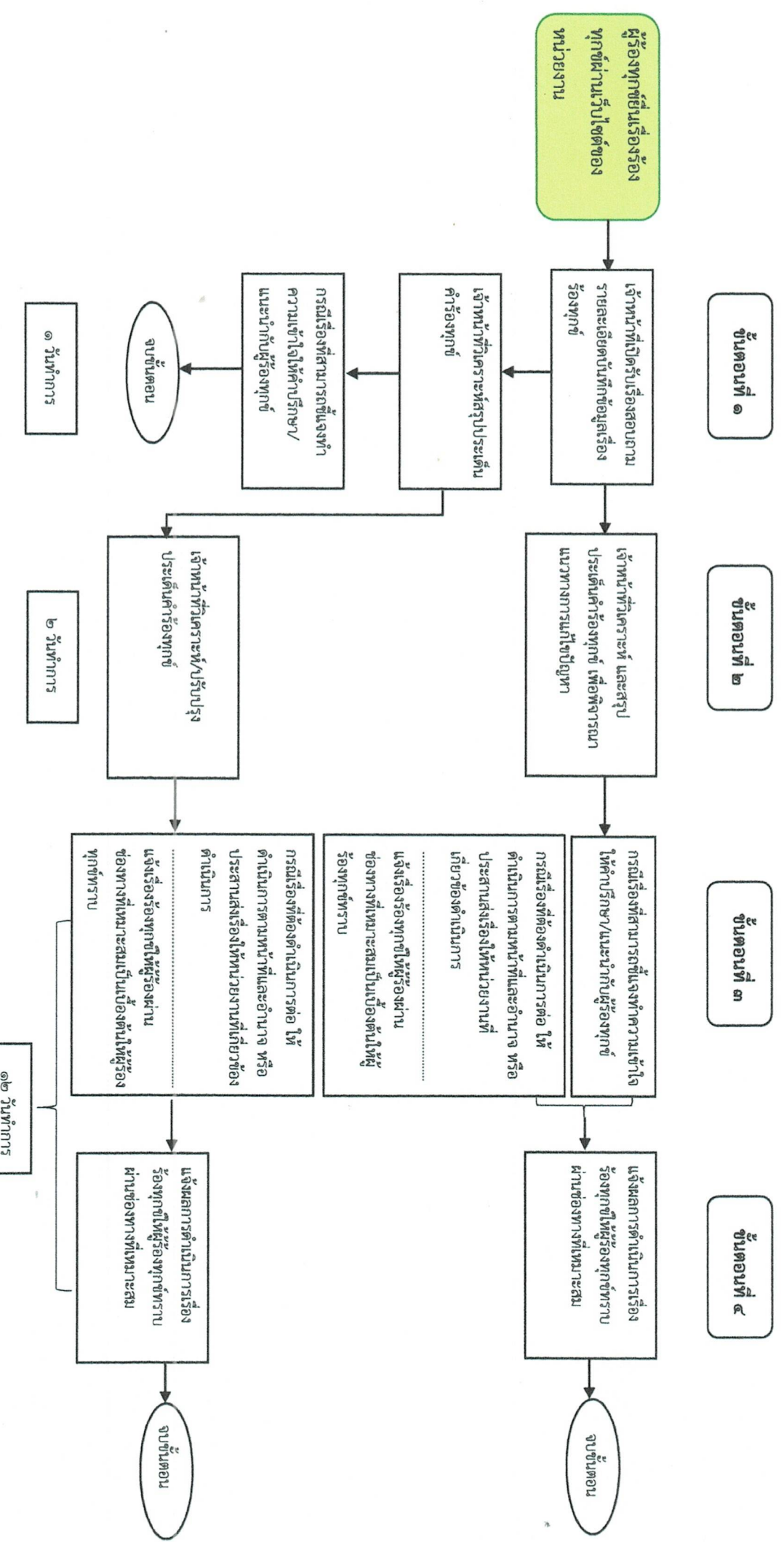


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ที่ยื่นเรื่องทุกข์ทางเว็บไซต์หน่วยงาน

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100019698303300>

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะดำเนินการ ๑๕ วันทำการ



ภาคผนวก

คำร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ หมู่ที่ บ้าน.....ตำบลอำเภอ
จังหวัด รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

☐ เพื่อโปรดทราบ

☐ เพื่อโปรดพิจารณา

ข้อเสนอแนะ.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

...../...../.....

ข้อเสนอแนะ.....

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอรรพรรณ วาจามั่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

...../...../.....

คำร้องทุกข์ทั่วไป (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่
วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ ปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ หมู่ที่ บ้าน.....ตำบลอำเภอ
จังหวัด รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

☐ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

...../...../.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอรรพรรณ วาจามั่น)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่

...../...../.....

บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....

บ้าน.....หมู่ที่.....

ตำบลบ้านไร่ อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

[illegible]

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
๑.					
๒.					
๓.					
๔.					
๕.					
๖.					
๗.					
๘.					
๙.					
๑๐.					