

ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
****

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือที่ นร ๐๑๐๙ /ว ๖๗๗๘ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป

๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้บริการประชาชน ดังนี้

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๖ – ๔๑๑๔๐๔ , ๐๓๖ – ๔๑๑๔๐๖ ต่อ ๑๐๒

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban-loppao@lgo.mail.go.th
เว็บไซต์ www.loppao.go.th
Traffy Fondue : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
Line : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

๓.๔ ตู้หรือกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๕ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี”

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางอรพิน จิระพันธุ์วาณิช)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๖ – ๔๑๑๔๐๔ ๐๓๖ – ๔๑๑๔๐๖ ต่อ ๑๐๒	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ๑๐๗ ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ผ่านช่องทางออนไลน์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban-loppao@lgo.mail.go.th เว็บไซต์ www.loppao.go.th Traffy Fondue : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี Line : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ช่องทางออนไลน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ	

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในรับท้องถิ่น ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์พฤติการณ์ข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๖ – ๔๑๑๔๐๔ , ๐๓๖ – ๔๑๑๔๐๖ ต่อ ๑๐๒
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
- ผ่านช่องทางออนไลน์

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban-loppao@lgo.mail.go.th

เว็บไซต์ www.loppao.go.th

Traffy Fondue : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

Line : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนภูมิการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนก่อนปรับลดระยะเวลา 11 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 15 วัน

รับเรื่องตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

↓ 2 ชั่วโมง

ลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ

↓ 2 ชั่วโมง

จนท. พิจารณาเรื่อง รวบรวมข้อมูล / ข้อเท็จจริงต่าง ๆ

↓ 1 – 2 วัน

ประสานเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

↓ 1 วัน

เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

↓ 1 วัน

ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ

↓ 2 - 3 วัน

ส่งหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

↓ 3 - 5 วัน

รอข้อมูลจากหน่วยงานที่ประสาน

↓ 1 วัน

เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

↓ 1 วัน

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

↓ 1 วัน

แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ขั้นตอนหลังปรับลดระยะเวลา 5 ขั้นตอน ใช้ระยะเวลา 12 วัน

- รับเรื่องตามช่องทางรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ลงทะเบียนรับหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ
- จนท. พิจารณาเรื่อง รวบรวมข้อมูล / ข้อเท็จจริง
- ประสานเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ระยะเวลา 1 วัน)

↓

- เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
- ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบ
- ส่งหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(ระยะเวลา 2 วัน)

↓

- รอข้อมูลจากหน่วยงานที่ประสาน
- เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

(ระยะเวลา 5-7 วัน)

↓

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(ระยะเวลา 1 วัน)

↓

แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(ระยะเวลา 1 วัน)

แผนผังโครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

คณะที่ปรึกษา

- นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ประธานที่ปรึกษา
- รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ที่ปรึกษา
- ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ที่ปรึกษา
- หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ

- ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้อำนวยการ
- รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กรรมการ
- หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนในสังกัด อบจ.ลพบุรี กรรมการ
- หัวหน้าฝ่ายนิติการ เลขานุการ

คณะทำงานประจำศูนย์ฯ

- หัวหน้าสำนักปลัดฯ ผู้ควบคุมกำกับดูแล
- หัวหน้าฝ่ายนิติการ ผู้ช่วยผู้ควบคุมกำกับดูแล
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- Admin สื่อสังคมออนไลน์ของ อบจ. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ รับผิดชอบผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

งานร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ช่วยเหลือ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อันเกิดจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ให้คำปรึกษา รับฟังปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

งานข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- บริการติดต่อ/สอบถาม/แนะนำในการเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการให้แก่ประชาชน

งานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

- ให้คำปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชน
- ให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรม สัญญา พินัยกรรม บนพื้นฐานความเสมอภาคของคู่กรณี และเจตนารมณ์อันแท้จริงของคู่กรณี
- ให้ความคุ้มครองสิทธิของประชาชน ส่งต่อและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และให้ความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานแห่งสิทธิขอประชาชนที่ถูกต้อง
- ให้ความช่วยเหลือ ไกล่เกลี่ย การประนอมข้อพิพาท เฉพาะคดีแพ่งและคดีอาญาในความผิดอันยอมความได้
- ให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยการจัดหาทนายความอาสาว่าต่างหรือแก้ต่างให้แก่ประชาชนผู้เดือดร้อนและไม่ได้รับความเป็นธรรมในคดีแพ่ง
- งานช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภค

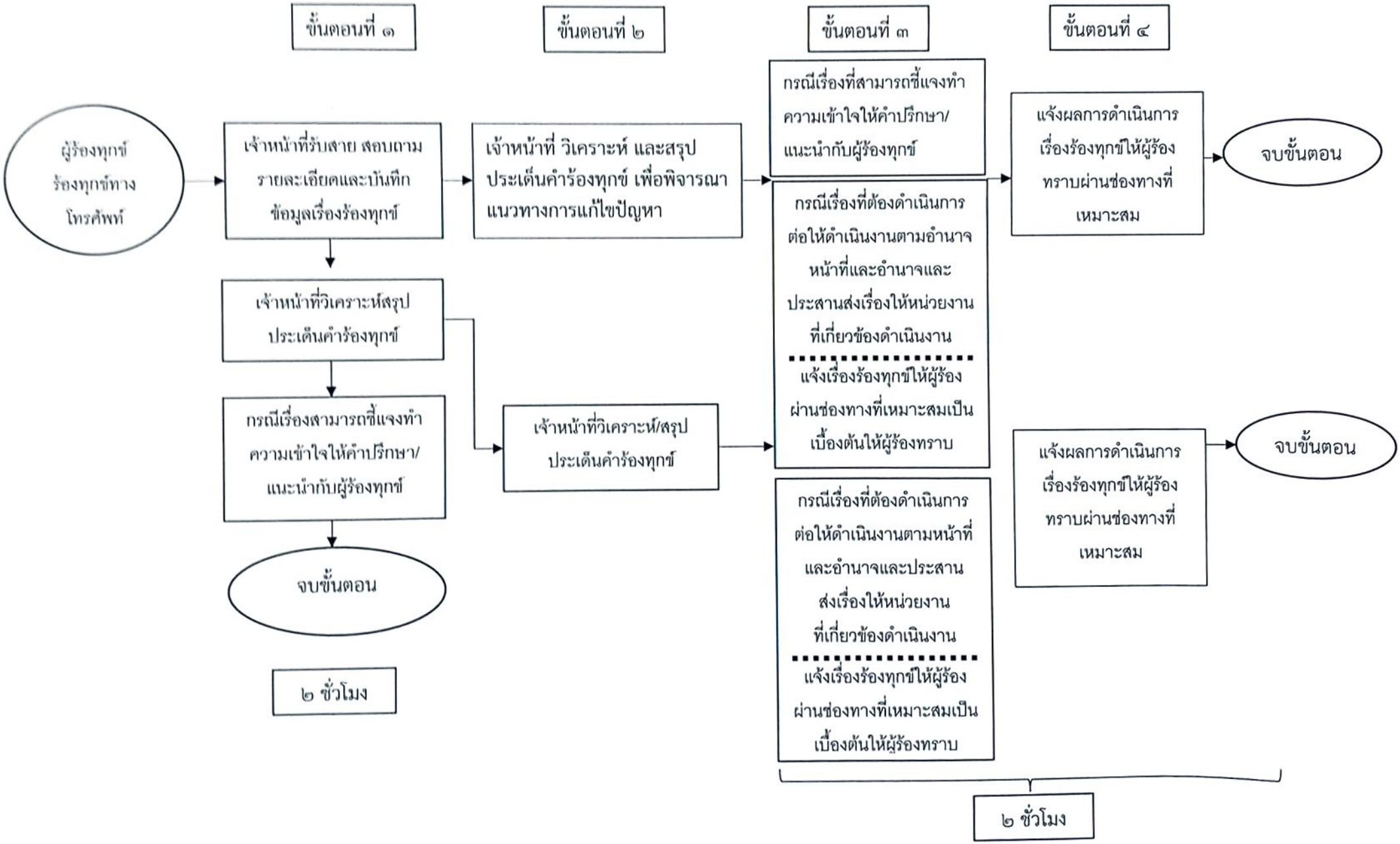
ช่องทางการติดต่อ

- ติดต่อด้วยตนเอง ณ ที่ตั้งศูนย์ฯ ฝ่ายนิติการฯ
- ตู้หรือกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๑ ๑๔๐๔ ,
  ๐ ๓๖๔๑ ๑๔๐๖ ต่อ ๑๐๒
- ทางไปรษณีย์ - เวปไซต์ www.loppao.go.th
- ทาง facebook : องค์การบริหารส่วนจังหวัด
- ทาง Facebook : ศูนย์ดำรงธรรม อบจ.

หน่วยงานที่ทำข้อตกลงความร่วมมืองานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
- สำนักงานอัยการจังหวัดลพบุรี (สคช.)
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดลพบุรี
- สำนักงานบังคับคดีจังหวัดลพบุรี
- กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดลพบุรี
- สำนักงานคณะกรรมการสภาทนายความจังหวัดลพบุรี
- สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดลพบุรี
- เรือนจำกลางลพบุรี

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวยระยะเวลา ๒ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวยระยะเวลา ๒ วันทำการ/เรื่อง

