



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอนาบอน ด่วนที่สุด ที่ นศ ๐๐๒๓.๔/ว ๔๙๘๓ ลงวันที่ ๒๓
กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น และให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสงอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง จึงจัดทำจัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง
โดยให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ช่องทางโทรศัพท์
๐๗๕-๓๐๐๘๐๐-๑
๒. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมา
ยื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง
๓. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์
<https://www.thungsong.go.th>

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเสกสรรค์ คงกะพันธ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

๑. ช่องทางโทรศัพท์

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสง

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้น
วันหยุดราชการ)

๓. เว็บไซต์ <https://www.thungsong.go.th>

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓

กระบวนการย่อย ดังนี้

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

สำนักปลัด อบต.

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

สำนักปลัด อบต.

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่
ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์

สำนักปลัด อบต.

<https://www.thungsong.go.th>) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วัน

ทำการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

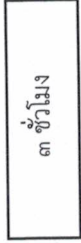
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง 3 ช่องทาง ดังนี้

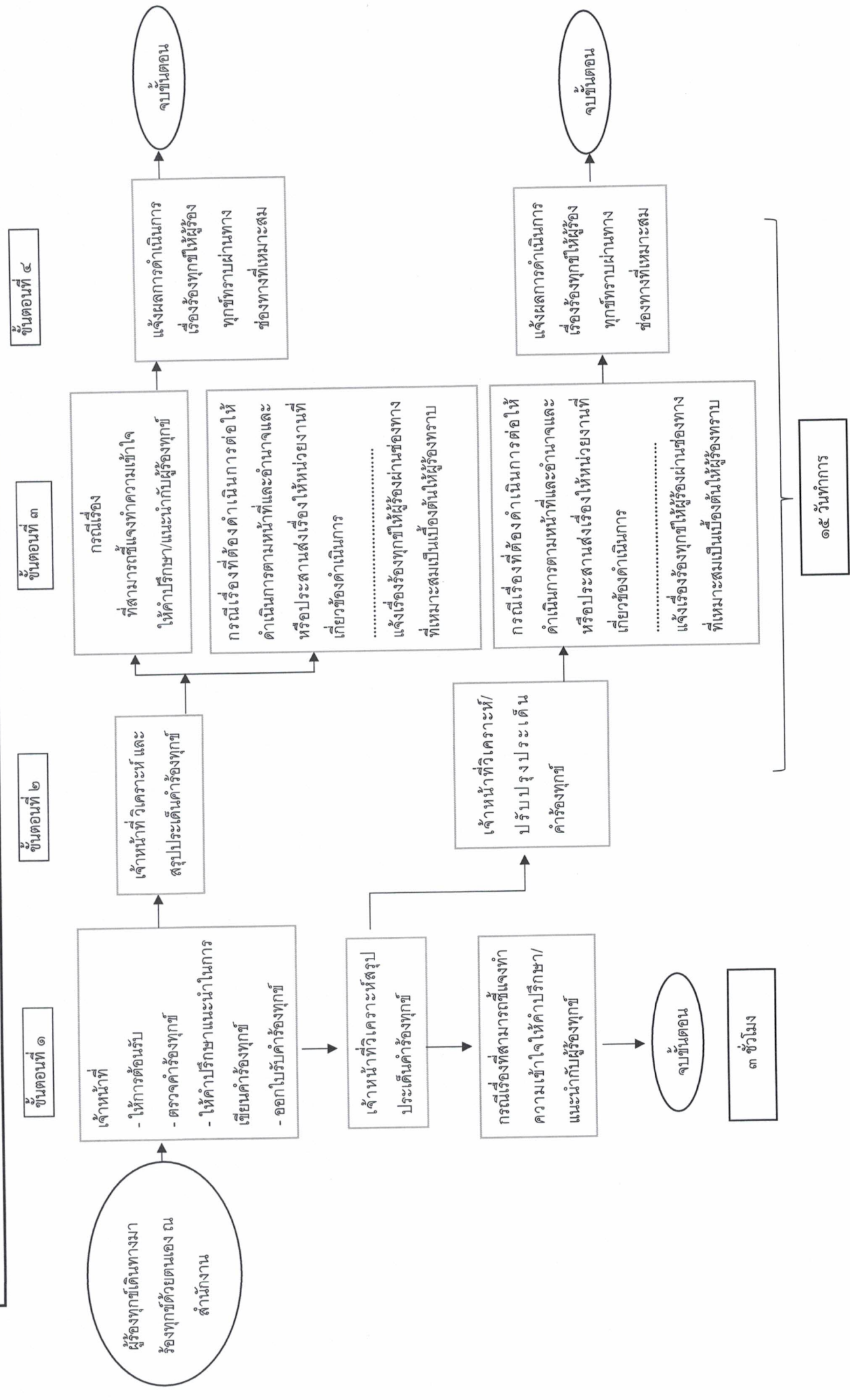
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- เว็บไซต์ <https://www.thungsong.go.th>

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓ ชั่วโมง/เรื่อง



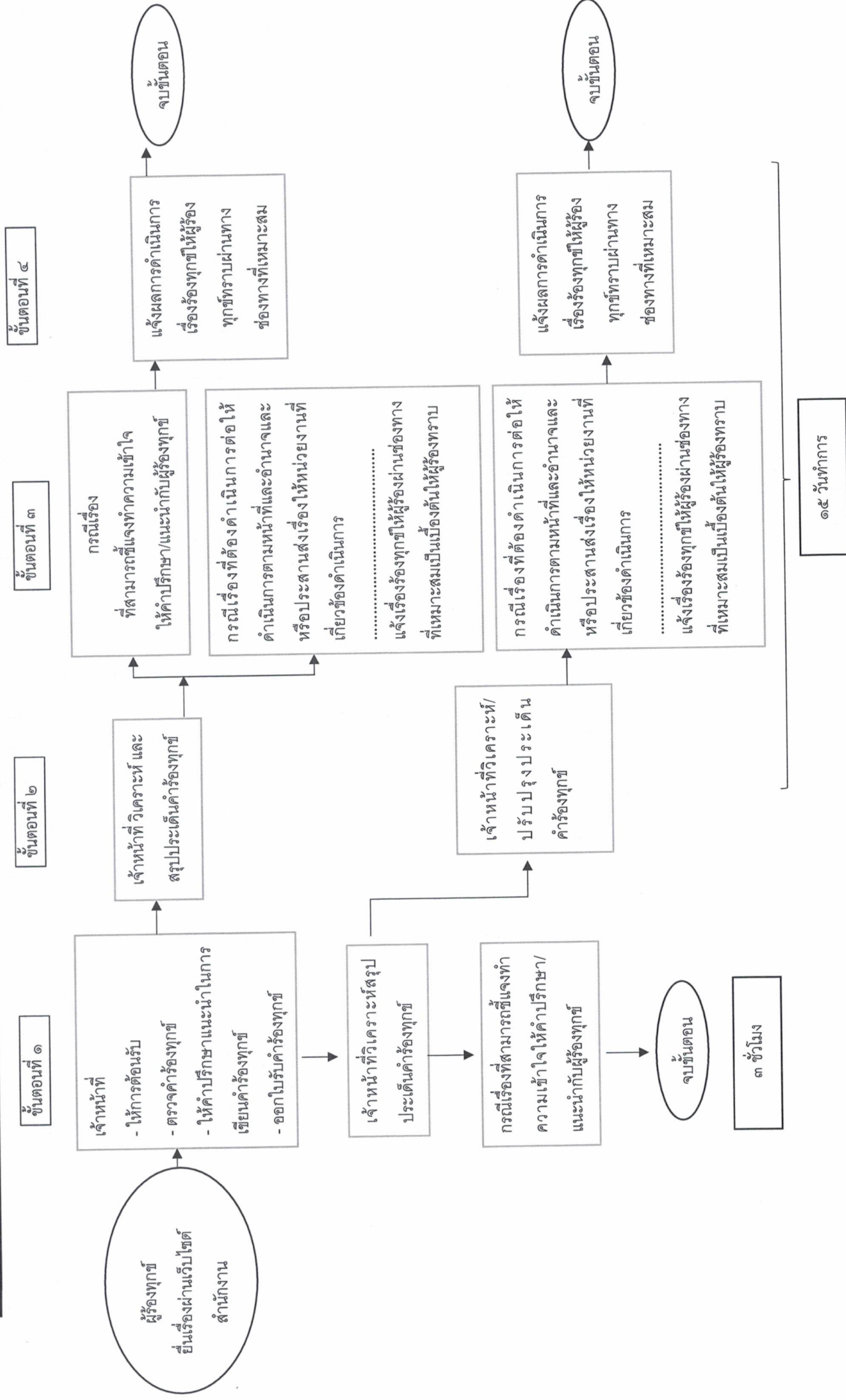
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงาน

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

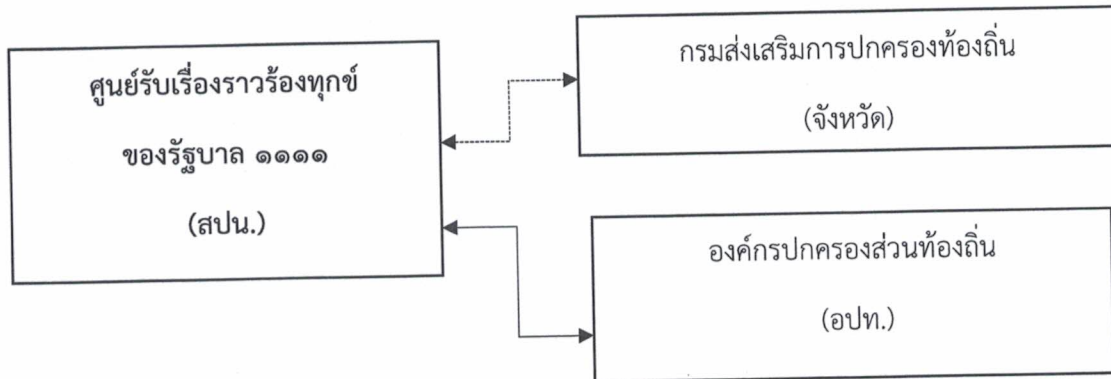


ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคคลากร] </pre>		⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด อบต. นิติกร
๒	<pre> graph TD D1{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --> E1([ไม่มีมูล]) D1 --> F1[มีมูล] E1 --> G1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] F1 --> H1[ไม่ร้ายแรง] F1 --> H2[ร้ายแรง] H1 --> I1[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] I1 --> J1[ไม่ผิด] I1 --> K1[ผิด] J1 --> L1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] K1 --> M1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] H2 --> N1[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง กรรมการสอบข้อเท็จจริง] N1 --> O1[ผิด] N1 --> O2[ไม่ผิด] O1 --> P1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] O2 --> Q1[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] L1 --> R1{ผู้มีอำนาจพิจารณา} M1 --> R1 P1 --> R1 Q1 --> R1 </pre>		⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการการเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้ที่หน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	นิติกร นิติกร
๓	<pre> graph TD R1{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> S1([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบาย ให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	นายก อบต.
๔	<pre> graph TD S1 --> T1([แจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	นิติกร

แนวทางการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

ผังกระบวนการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับ อปท.



- > ประสานส่งเรื่องเพื่อพิจารณาตามประเภทเรื่องที่กำหนด ๙ ประเภท
- - - - -> ประสานส่งเรื่องเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำกับ/ติดตามเรื่องที่อยู่ในพื้นที่และความรับผิดชอบ

หมายเหตุ:

ประเภทเรื่องที่กำหนด ได้แก่ ๑ ถนน ๒.เสียงดังรบกวน ๓ น้ำประปา ๔. กลิ่น ๕. ท้องเที่ยวและบริการ
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้บริการและผู้สูงอายุ
๘. ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ๙. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ