



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Service Level Agreement :SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ด้วยจังหวัดสตูล ได้แจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ จึงจัดทำบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้บริการประชาชน ดังนี้

๒.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๙๔๗๔ ๐๕๖๕ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ www.thaphae.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ (<https://www.facebook.com/xbt.thaph.canghwad.stul>) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๕ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายยุติน ทั่งน้ำรอบ)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๙๔๗ ๔๐๕๖ ๕	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ สำนักงาน	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. แอปพลิเคชันไลน์ อบต.ท่าแพ	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ www.thaphae.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. ทาง Facebook (https://www.facebook.com/xbt.thaph.canghwad.stul)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ ชั่วโมง	สำนักปลัด
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ	สำนักปลัด
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ	สำนักปลัด

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

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

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

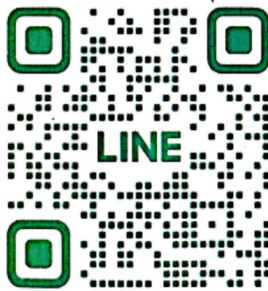
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐ ๙๔๗๔ ๐๕๖ ๕
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าแพ อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

(ไลน์ อบต.ท่าแพ)



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑ - ๒ วัน	- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ - พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ - ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒.		๕ - ๗ วัน	- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณากรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรมหรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓.		๑ - ๒ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔.		๑ - ๒ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ โทร ๐๗๔๗ ๔๐๕๖ ๕

ที่ สด ๗๒๓๐๑.๓/

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ออกประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

๑. เรื่องเดิม

ด้วยจังหวัดสตูลมีหนังสือที่ สด ๐๐๒๓.๔/ว ๒๔๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๔ ได้แจ้งให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ข้อเท็จจริง

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ จึงจัดทำบันทึก ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ เรื่อง ข้อตกลงระดับ การให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)

๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้บริการประชาชน ดังนี้

๒.๑ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๗๔๗๔ ๐๕๖๕ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๒ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๓ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ องค์การ บริหารส่วนตำบลท่าแพ www.thaphae.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๔ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านเฟสบุ๊ค องค์การ บริหารส่วนตำบลท่าแพ (<https://www.facebook.com/xbt.thaph.canghwad.stul>) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

๒.๕ การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ - ๒ วันทำการ

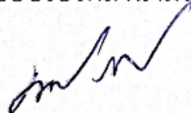
๓. ข้อพิจารณา

เห็นควร ออกประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Service Level Agreement :SLA) เพื่อให้ประชาชนทราบต่อไป

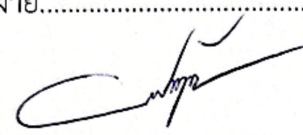
/๔.ข้อเสนอ...

๔. ข้อเสนอ

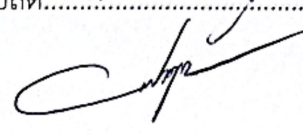
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้


(นางสาวนุชรา นาคี)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย.....


(นางสาวฟารีต้า สุวาลำ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....


(นางสาวฟารีต้า สุวาลำ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ.....



(นายเจตนา ทังปากถ้ำ)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ

ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ.....

(นายยูติน ทังน้ำรอบ)
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแพ



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง แอปพลิเคชันไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 3 วันทำการ/เรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑

จนท.

- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

จนท.วิเคราะห์สรุป
ประเด็นร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจง
ทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

30 นาที

ขั้นตอนที่ ๒

จนท.วิเคราะห์ และสรุป
ประเด็น
คำร้องทุกข์



จนท.วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓

กรณีเรื่อง
ที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๔

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน



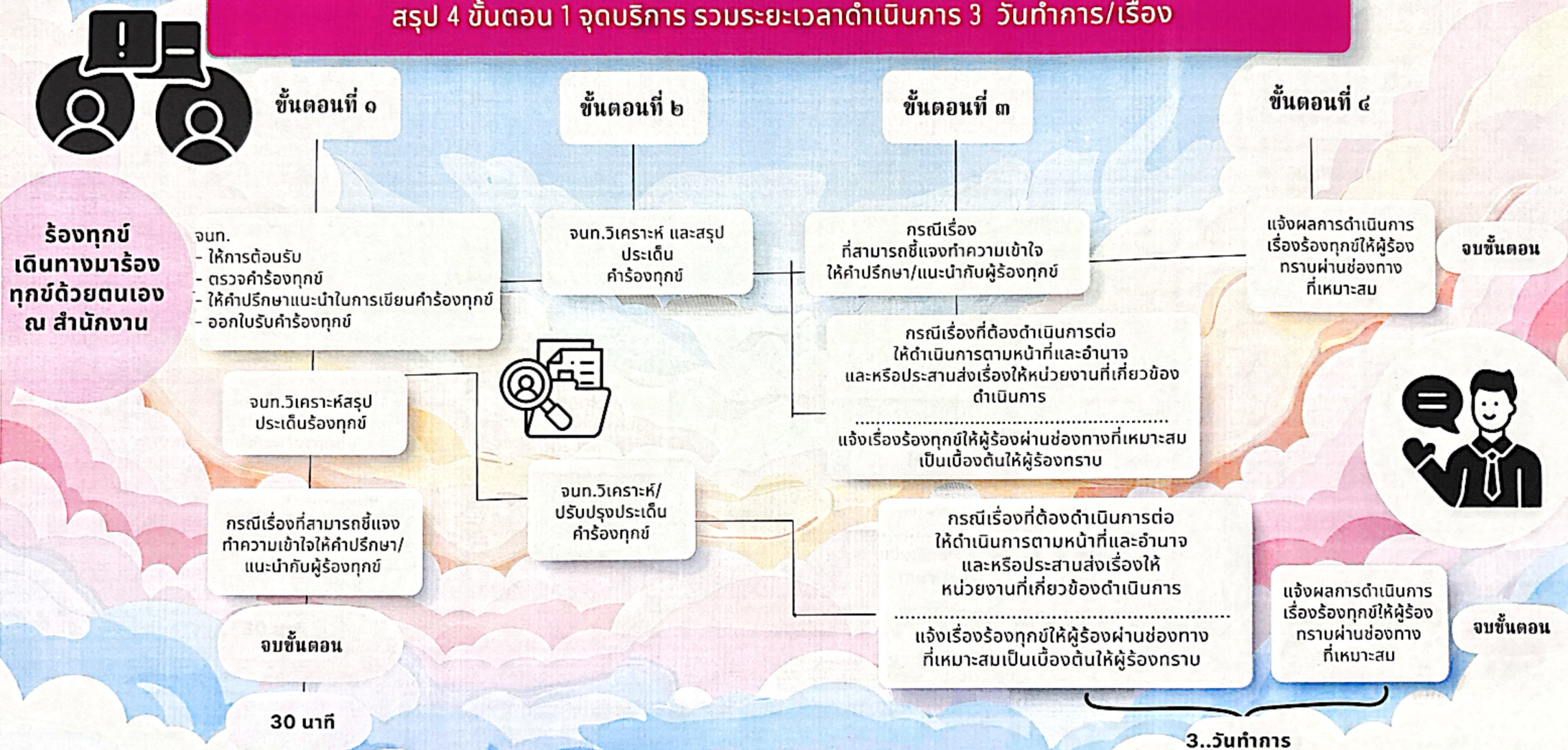
แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

3 วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 3 วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 2 ชั่วโมง



ร้องทุกข์
ทางโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑

เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียด
และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

จนท.วิเคราะห์สรุป
ประเด็นร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารธิ์แจ้ง
ทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

30 นาที

ขั้นตอนที่ ๒

จนท.วิเคราะห์ และสรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณา
แนวทางการแก้ไขปัญหา



จนท.วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓

กรณีเรื่อง
ที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ
ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ
ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ
และหรือประสานส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
.....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนที่ ๔

แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน



แจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง
ทราบผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

1 ชั่วโมง