



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือที่ว่าการอำเภอกรงปินัง ที่ ยล ๐๘๑๘/ว ๕๗๒ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๙ แจ้งขอความร่วมมือในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น และให้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะได้อย่างทั่วถึง และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศนี้ เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - ๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๓๘๒๒๖/๐๗๓-๒๓๘๒๓๔
 - ๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
 - ๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ www.sa-ae.go.th

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอาบัส หะมิมะดิง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๓๘๒๒๖/๐๗๓-๒๓๘๒๓๔	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ	วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางเว็บไซต์ www.sa-ae.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน ทำการ	
๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	
๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์องค์การ บริหารส่วนตำบลสะเอะ ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน
๒. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม
ไม่มีค่าธรรมเนียม

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/เหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

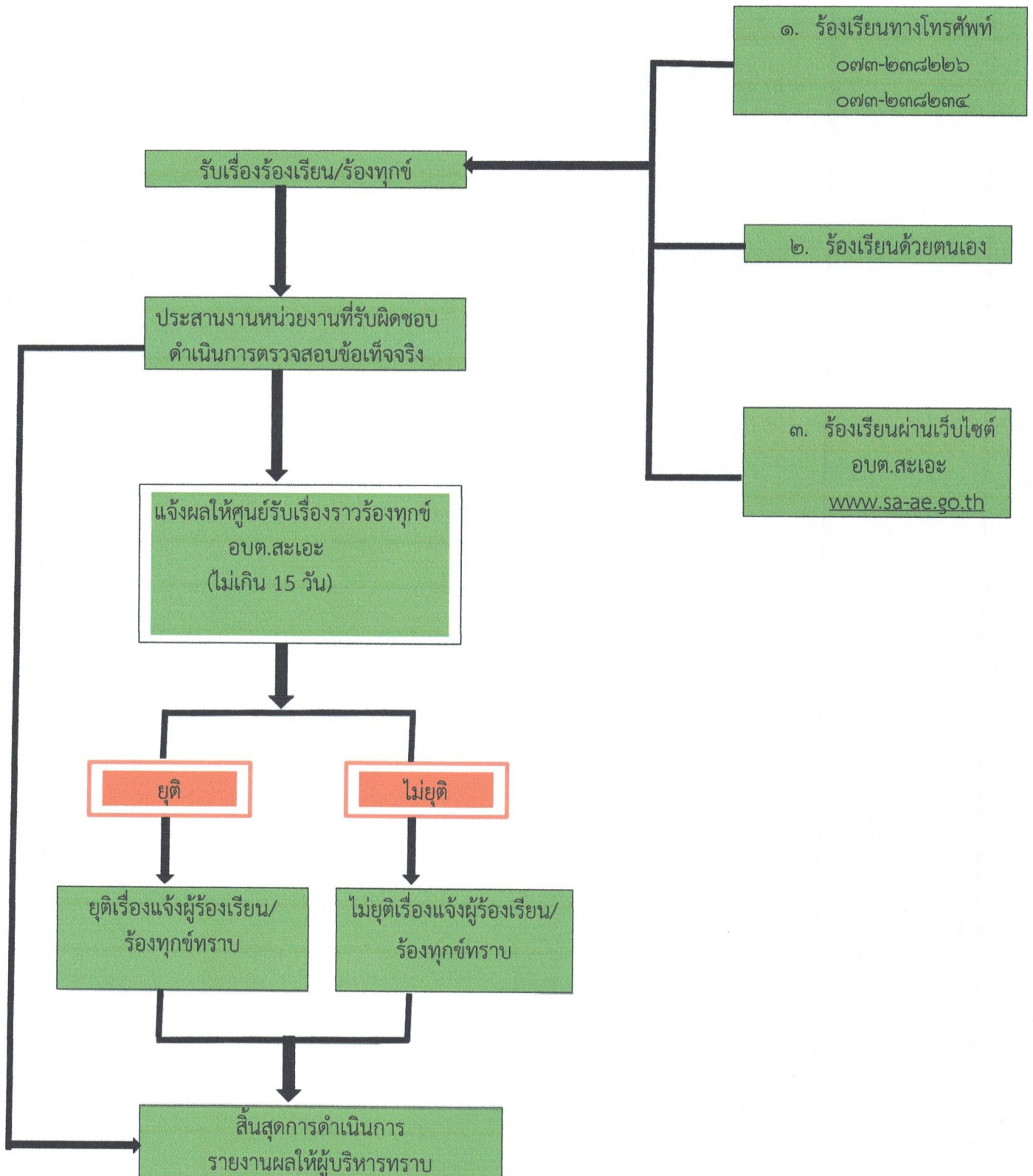
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๓๘๒๒๖/๐๗๓-๒๓๘๒๓๔
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ
๓. เว็บไซต์สำนักงาน

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะเภา
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 15 วัน

ขั้นตอนที่ 1

ผู้ร้องทุกข์
เดินทาง
มาร้องทุกข์
ด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่ :
- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาและแนะนำใน
การเขียนคำร้องทุกข์
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีร้องทุกข์สามารถชี้แจง
ทำความเข้าใจให้
คำปรึกษา/แนะนำกับ
ผู้ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 2

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีร้องทุกข์ต้องการต่อไปให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่
เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

กรณีร้องทุกข์ชี้แจงทำ
ความเข้าใจให้คำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
ปรับปรุงประเด็น
คำร้องทุกข์

กรณีร้องทุกข์ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

จบขั้นตอน
ระยะเวลา 24 ชั่วโมง

ระยะเวลา 15 วัน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่เข้าเงื่อนไข
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 3 วัน

ขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 4

ผู้ร้องทุกข์
ร้องทุกข์
ทาง
โทรศัพท์

เจ้าหน้าที่ รับสาย
สอบถามรายละเอียดและ
บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีร้องที่สามารถตั้งแจ้ง
ทำความเข้าใจให้
คำปรึกษา/แนะนำกับ
ผู้ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สรุป
ประเด็นคำร้องทุกข์

กรณีร้องที่สามารถตั้งแจ้งทำ
ความเข้าใจให้คำปรึกษา/
แนะนำกับผู้ร้องทุกข์

จบขั้นตอน

ระยะเวลา 24 ชั่วโมง

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/
สรุปประเด็น

กรณีร้องที่ต้องดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

กรณีร้องที่ต้องการดำเนินการต่อให้
ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจหรือ
ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทาง
ที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

แจ้งผลการดำเนินการเรื่อง
ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน
ช่องทางที่เหมาะสม

จบขั้นตอน

ระยะเวลา 3 วัน

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแะ กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซ้ำซ้อน)
สรุป 4 ขั้นตอน 1 จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 15 วัน

