



ประกาศเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอปากพะยูน ที่ พท ๐๔๑๘/ว ๒๙๓ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอความอนุเคราะห์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูนอย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้ เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

๒. ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

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

๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๔ ๖๙๙ ๓๙๓

๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ ทางช่องทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน <https://www.aowpayoon.go.th/>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นางอติติ เมฆสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลอ่าวพะยูน

ข้อตกลงระดับการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

งานที่ให้บริการ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการเรื่องร้องทุกข์

งานนิติการ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๔ ๖๙๙ ๓๙๓

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

๓. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

<https://www.aowpayoon.go.th>

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

วันจันทร์ - วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน

กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๔ ๖๙๙ ๓๙๓

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

<https://www.aowpayoon.go.th>

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

หมายเหตุ***

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

(กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามแผนผังแนบท้าย

๒. เริ่มต้นระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระบุเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ภาพถ่าย เป็นต้น

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลอ่าวพะยูน ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการ ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมลงลายมือ

ผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๔ ๖๙๙ ๓๙๓

๒. จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน

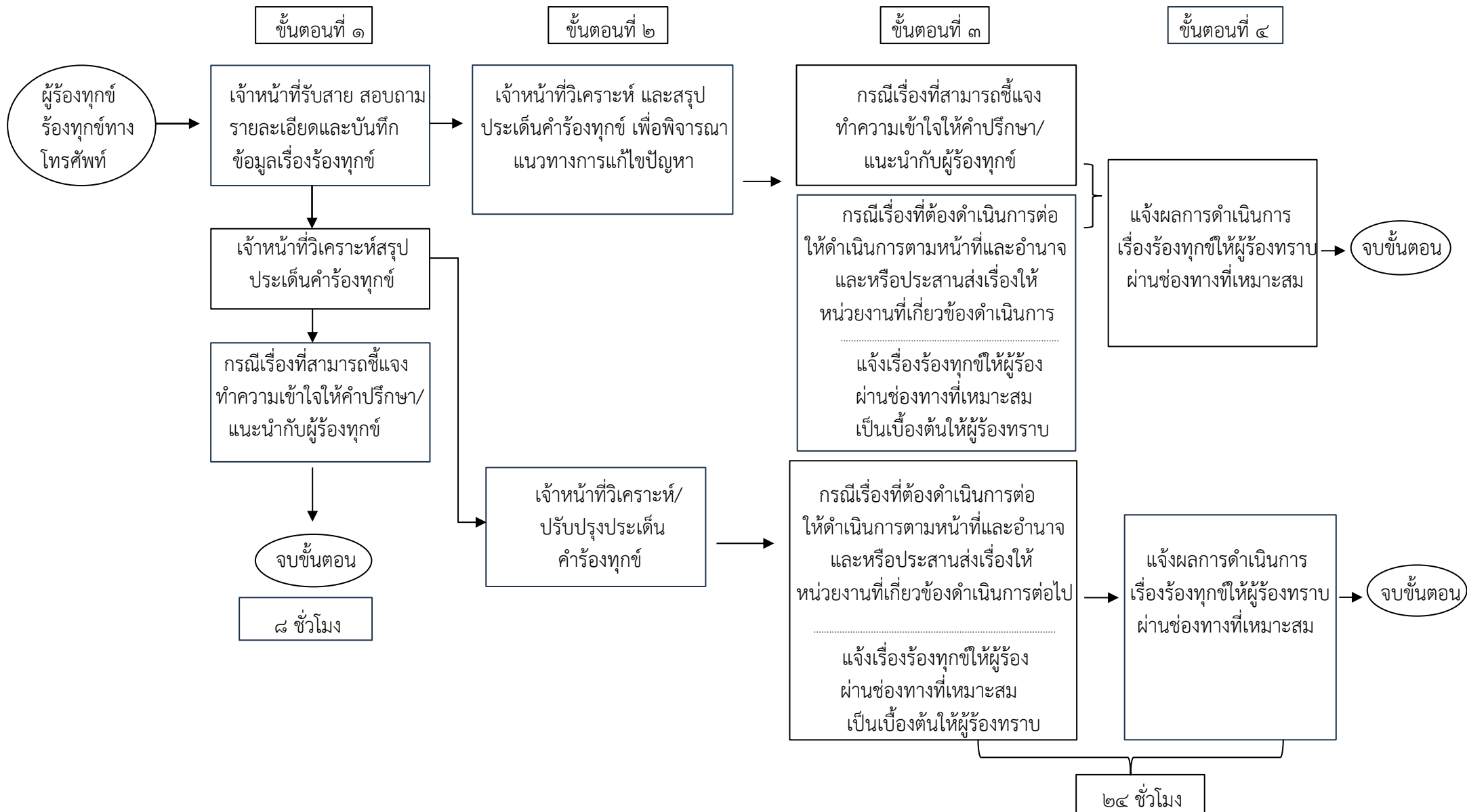
๓. เว็บไซต์ <https://www.aowpayoon.go.th>

ซึ่งเทศบาลตำบลอ่าวพะยูน จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

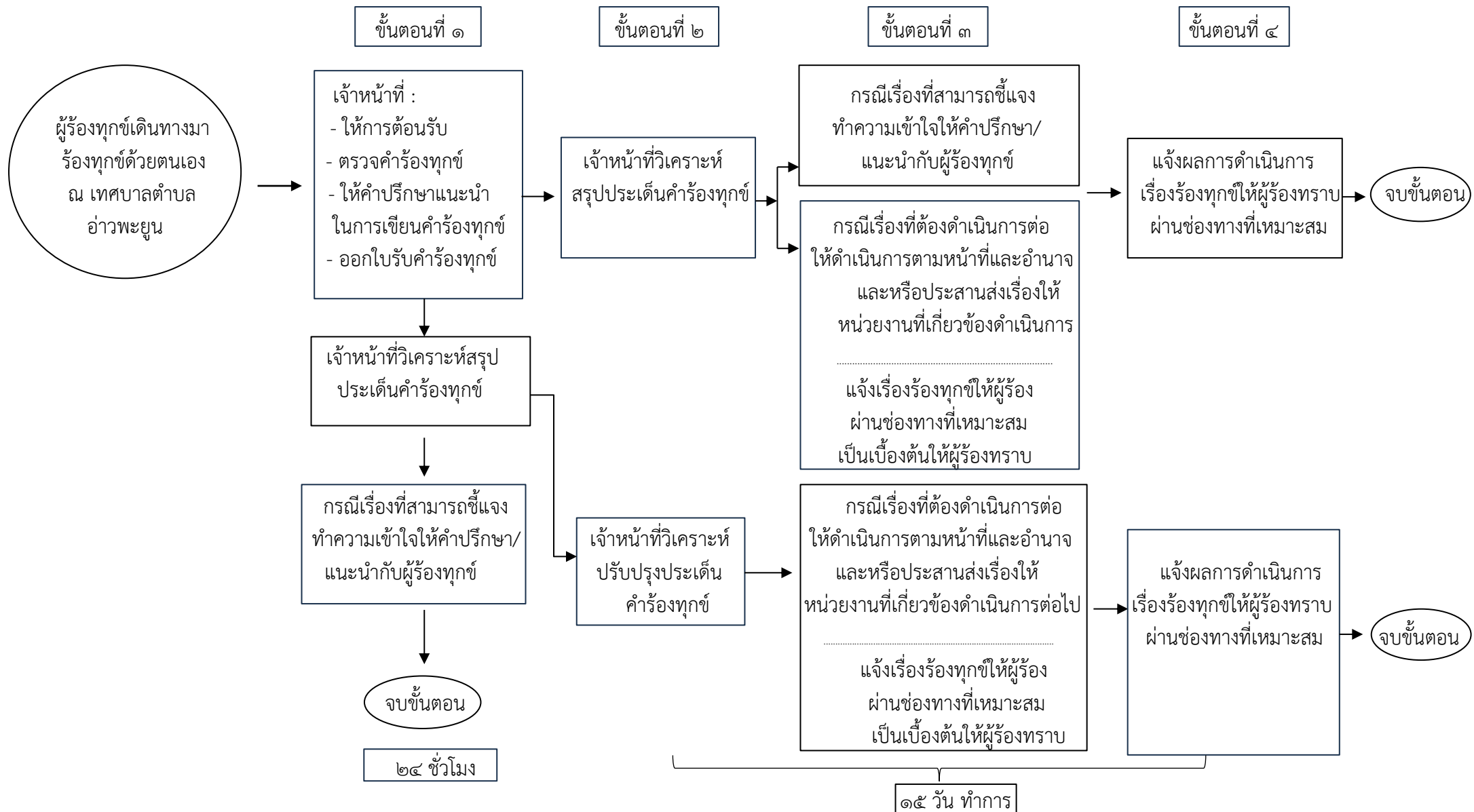
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคลากร] </pre>	๑ วัน	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปิดกั้นข้อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัด
๒	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)] --> B([ไม่มีมูล]) A --> C[ผู้มีอำนาจพิจารณา] B --> D[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] C --> E([มีมูล]) E --> F[ไม่ร้ายแรง] E --> G[ร้ายแรง] F --> H[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง] H --> I[ไม่ผิด] H --> J[ผิด] I --> D J --> K[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความเหมาะสม] G --> L[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง] L --> M[ผิด] L --> N[ไม่ผิด] M --> O[ผู้มีอำนาจดำเนินการตามความเหมาะสม] N --> P[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง] </pre>	๑๒ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน /การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	สำนักปลัด
๓	<pre> graph TD A{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> B([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ / ความเห็น / นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัด
๔	<pre> graph TD A([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนทราบ]) </pre>	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัด

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๗๔ ๖๙๙ ๓๙๓
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุปร ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลอ่าวพะยูน
 สรุปร ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.aowpayoon.go.th>
 กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

