

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

.....

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๙/ว ๖๗๗๗ ลงวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับหนังสือจังหวัดสมุทรสงคราม ที่ สส ๐๐๑๗.๑/ว ๑๑๕๐๑ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหนังสืออำเภอเมืองสมุทรสงคราม ที่ สส ๐๑๑๘/ว ๒๘๗๑ ลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๙ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับทราบแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นและดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น (Service Level Agreement: SLA) และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการบริการรับเรื่องร้องทุกข์ระดับท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาดได้อย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด จึงขอประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการ แนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายอรรคพล งามเผือก)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กอง/งานที่เกี่ยวข้อง, งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	**ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง**
๑.ช่องทางโทรศัพท์ : โทร. ๐-๓๔๗๖-๗๒๒๕	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ : องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด ๙๘ หมู่ ๔ ตำบลท้ายหาด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐	วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ช่องทางออนไลน์ต่างๆ ของหน่วยงาน - เว็บไซต์ : https://thaihad.go.th/ - เฟซบุ๊ค : องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	
กระบวนงาน	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง**	งานนิติการ, กอง/งานที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน และประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	งานนิติการ, กอง/งานที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์และเฟซบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ**	งานนิติการ, กอง/งานที่เกี่ยวข้อง องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

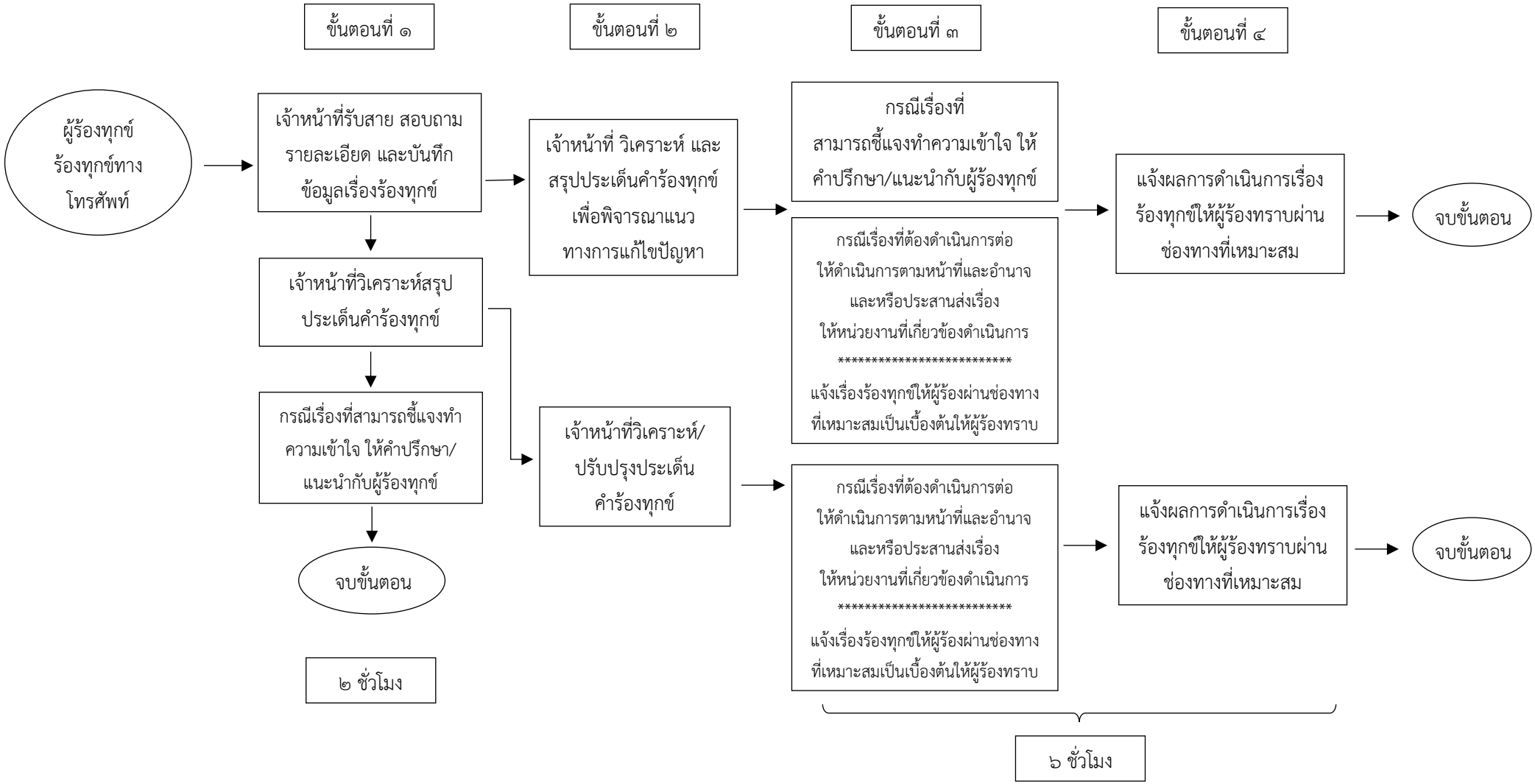
- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ โทร. ๐-๓๔๗๖-๗๒๒๕

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘ ชั่วโมง

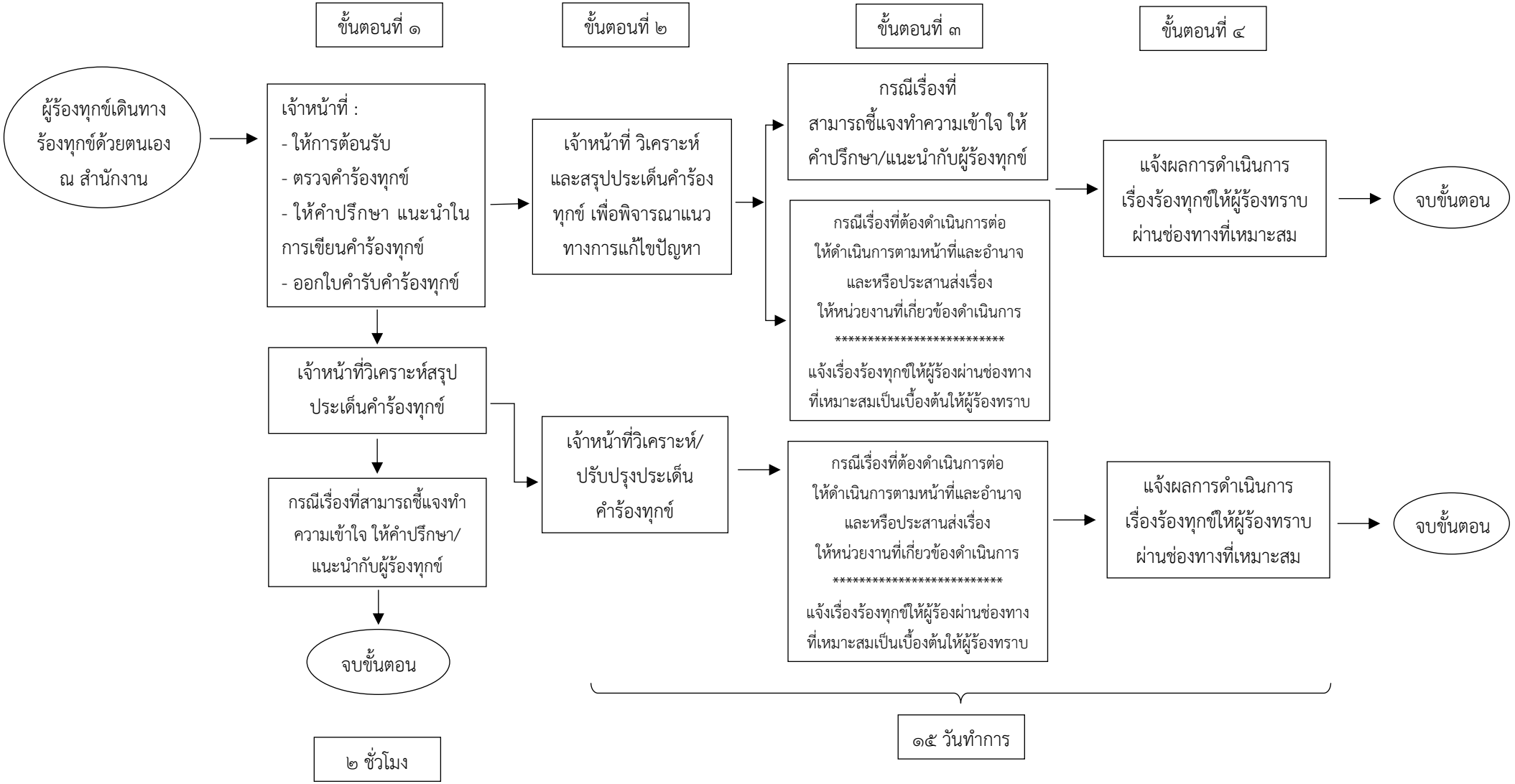


ปรับปรุงล่าสุด 20 ตุลาคม 2569

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

แผนผังแสดงขั้นตอน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



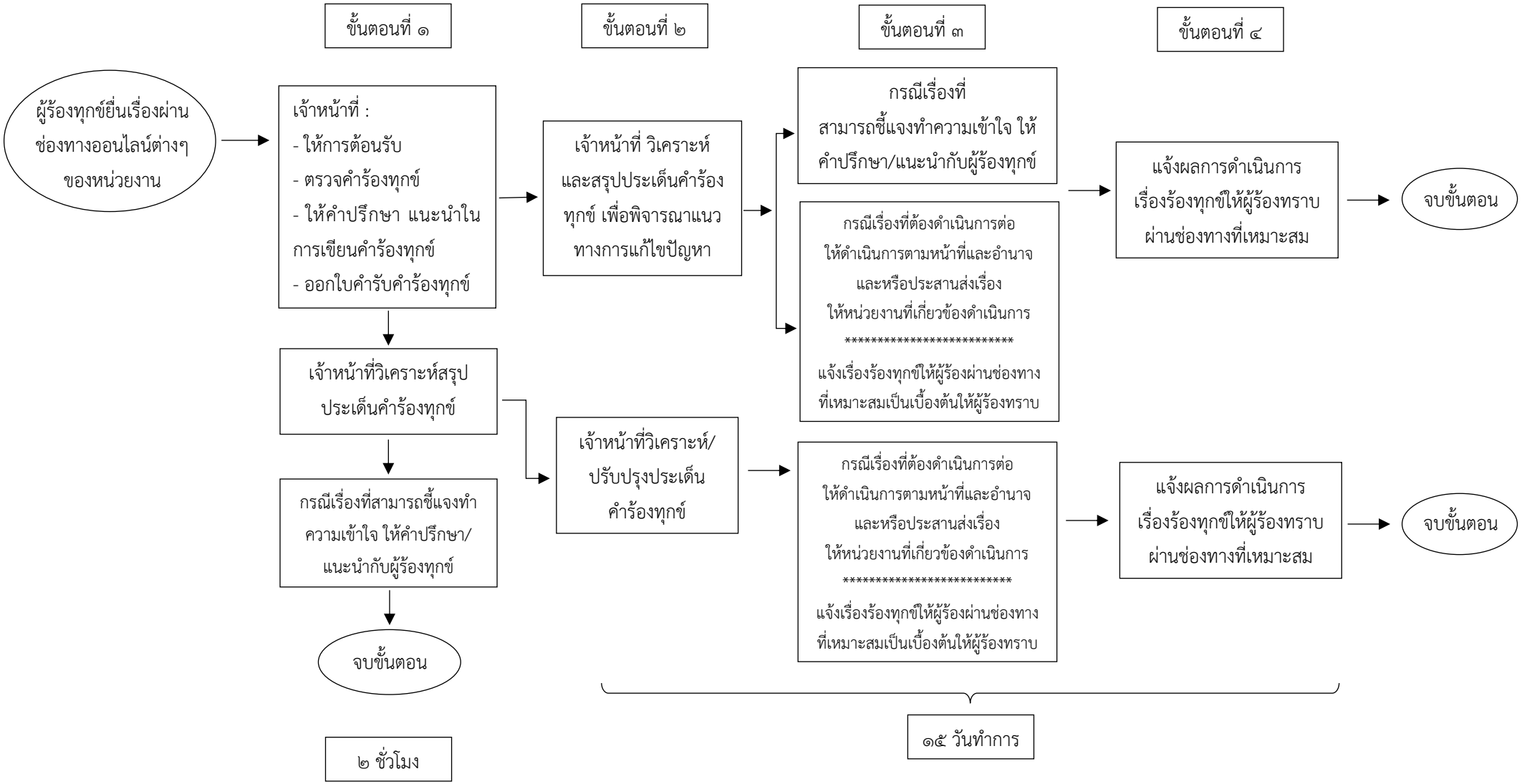
ปรับปรุงล่าสุด 20 ตุลาคม 2569

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

แผนผังแสดงขั้นตอน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางช่องทางออนไลน์

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง

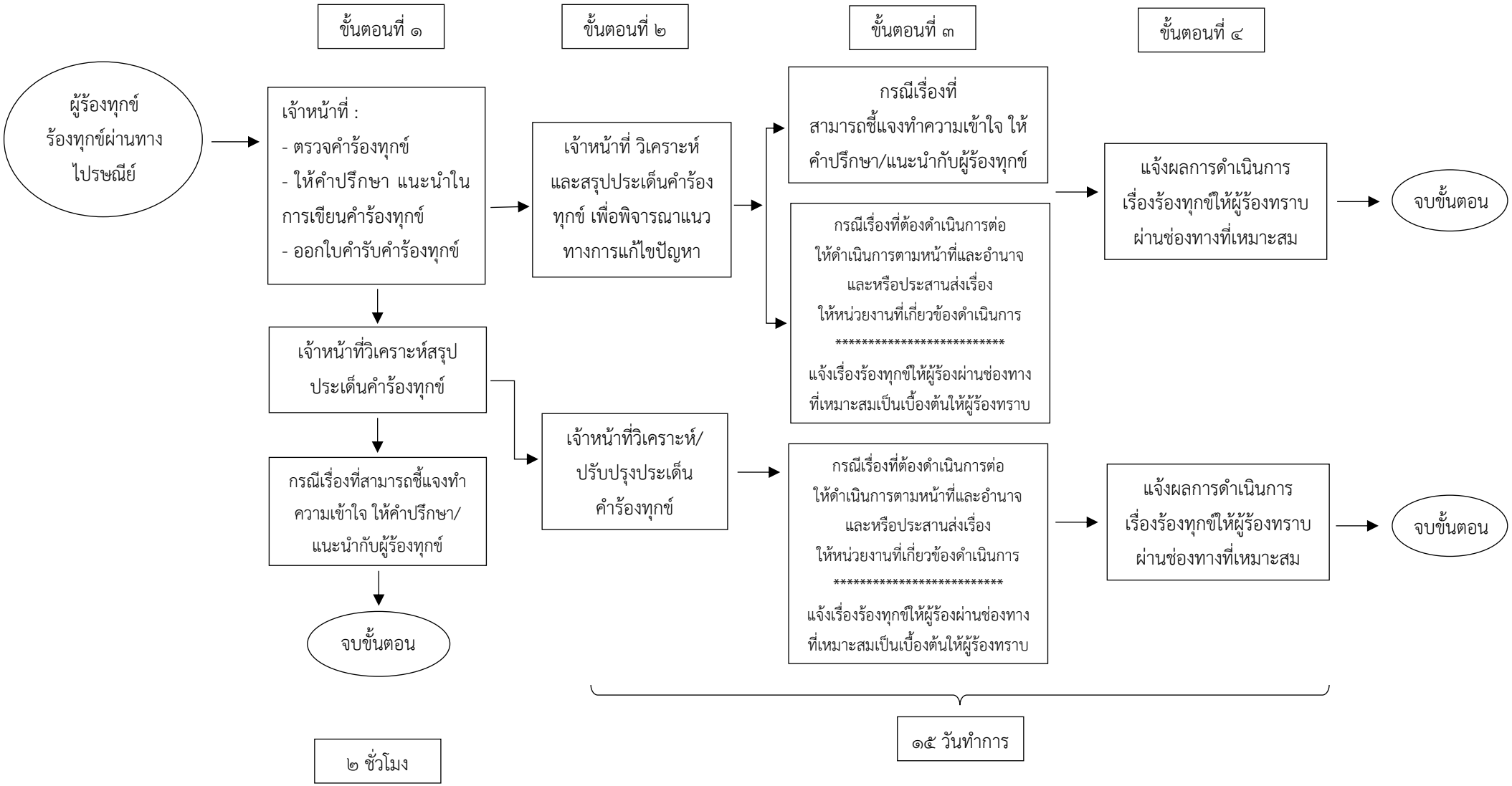


ปรับปรุงล่าสุด 20 ตุลาคม 2569

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด

แผนผังแสดงขั้นตอน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ปรับปรุงล่าสุด 20 ตุลาคม 2569

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายหาด