



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอตะกั่วทุ่ง ที่ พง ๐๓๑๘/ว ๒๐๓๘ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน
๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการ
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอยอย่างทั่วถึง จึงได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level
Agreement: SLA) โดยสามารถติดต่อเพื่อร้องทุกข์ได้ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๖ ๕๘๑ ๙๖๓ (ในวันและเวลาราชการ)
๒. เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย
๓. ช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย
๔. ช่องทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย
๕. ช่องทาง เว็บไซต์ <http://www.kokkloy.go.th>

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสมบัติ จินดาพล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลอย

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

งานที่ให้บริการ

การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

๑. ช่องทางโทรศัพท์

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน

วันจันทร์ – วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๓. แอปพลิเคชันไลน์ : องค์การบริการส่วนตำบลโคกกกลอย

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. Facebook : องค์การบริการส่วนตำบลโคกกกลอย

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕. เว็บไซต์ <http://www.kokkloy.go.th>

ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	สำนักปลัด
๒. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	สำนัก/กอง เจ้าของเรื่อง
๓. การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ,Facebook หรือเว็บไซต์ http://www.kokkloy.go.th	สำนักปลัด

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือ จำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

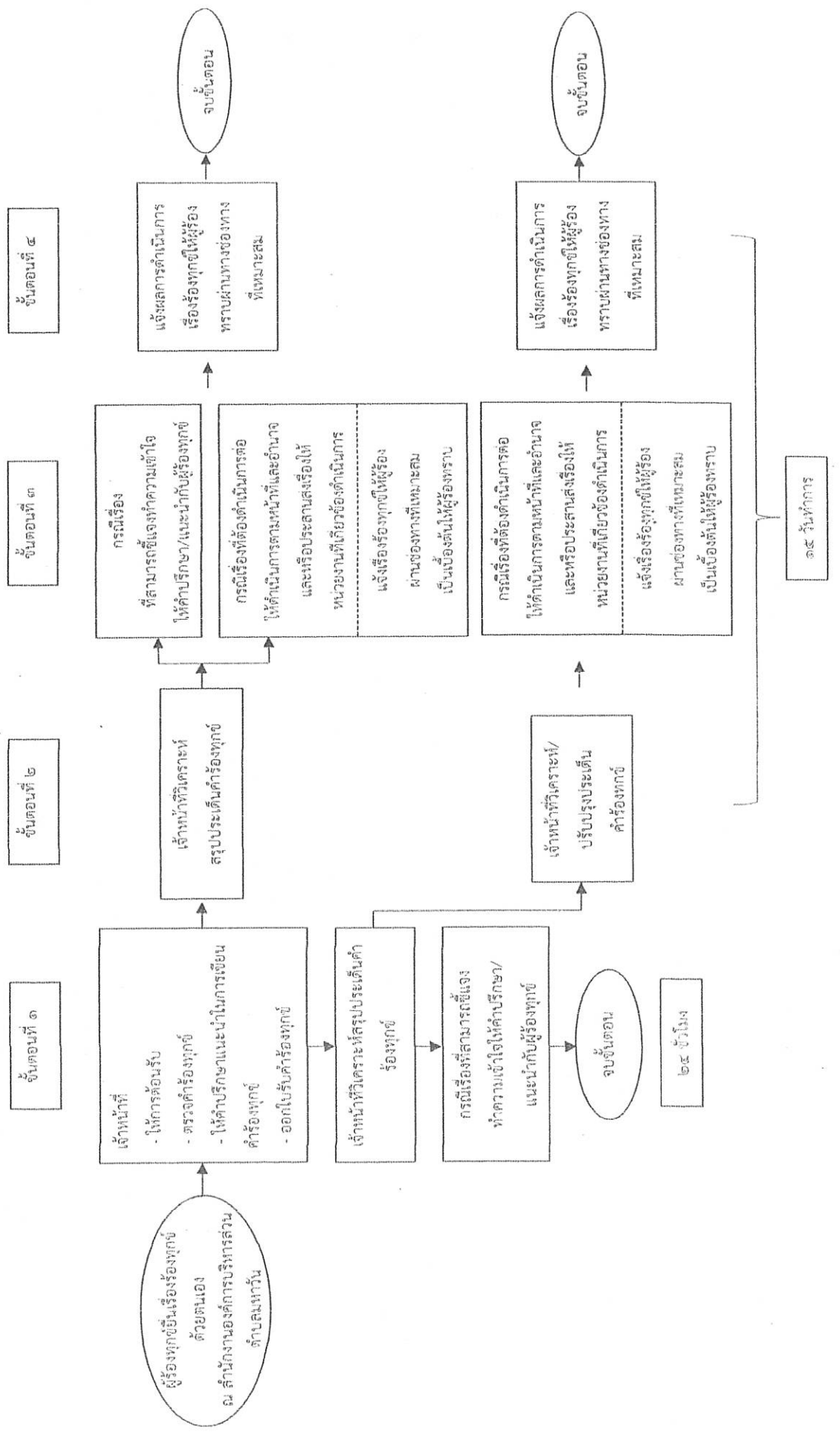
การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

- ช่องทางโทรศัพท์
- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน
- แอปพลิเคชันไลน์
- Facebook : องค์การบริการส่วนตำบลโคกกลอย
- เว็บไซต์ <http://www.kokkloy.go.th>

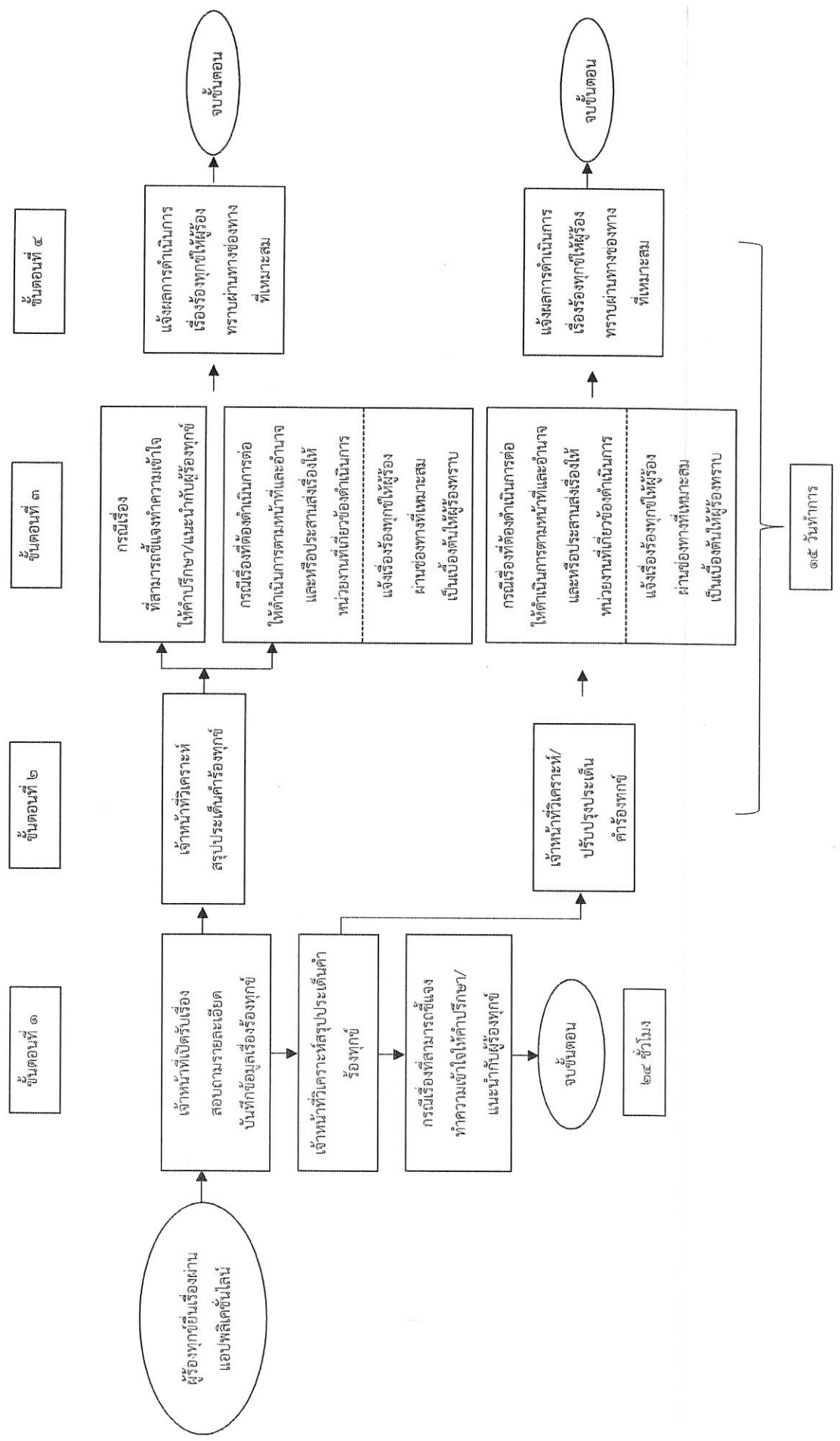
ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
 กรณียกคดี (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ขั้นตอนที่ ๑

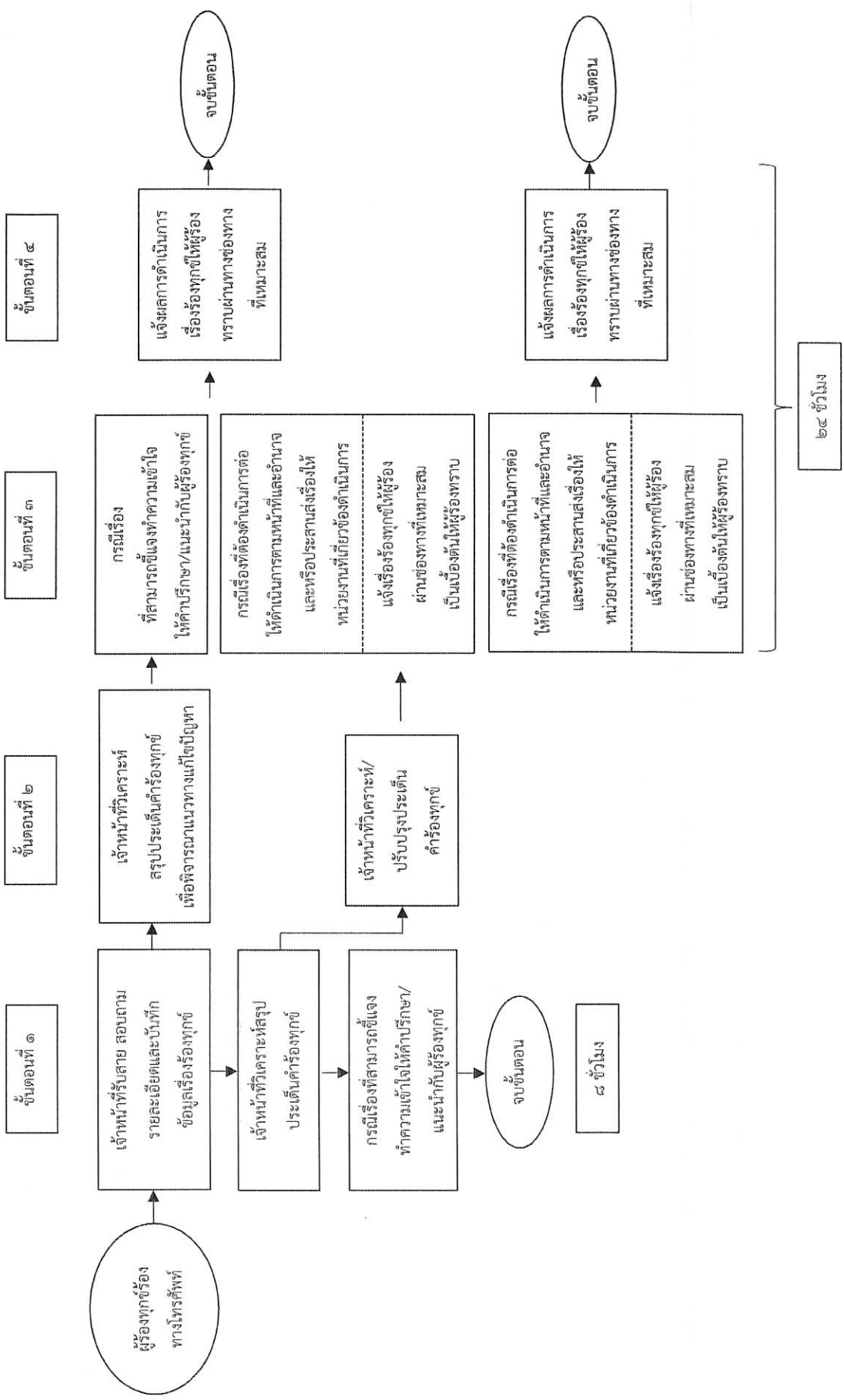
ขั้นตอนที่ ๒

ขั้นตอนที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๔

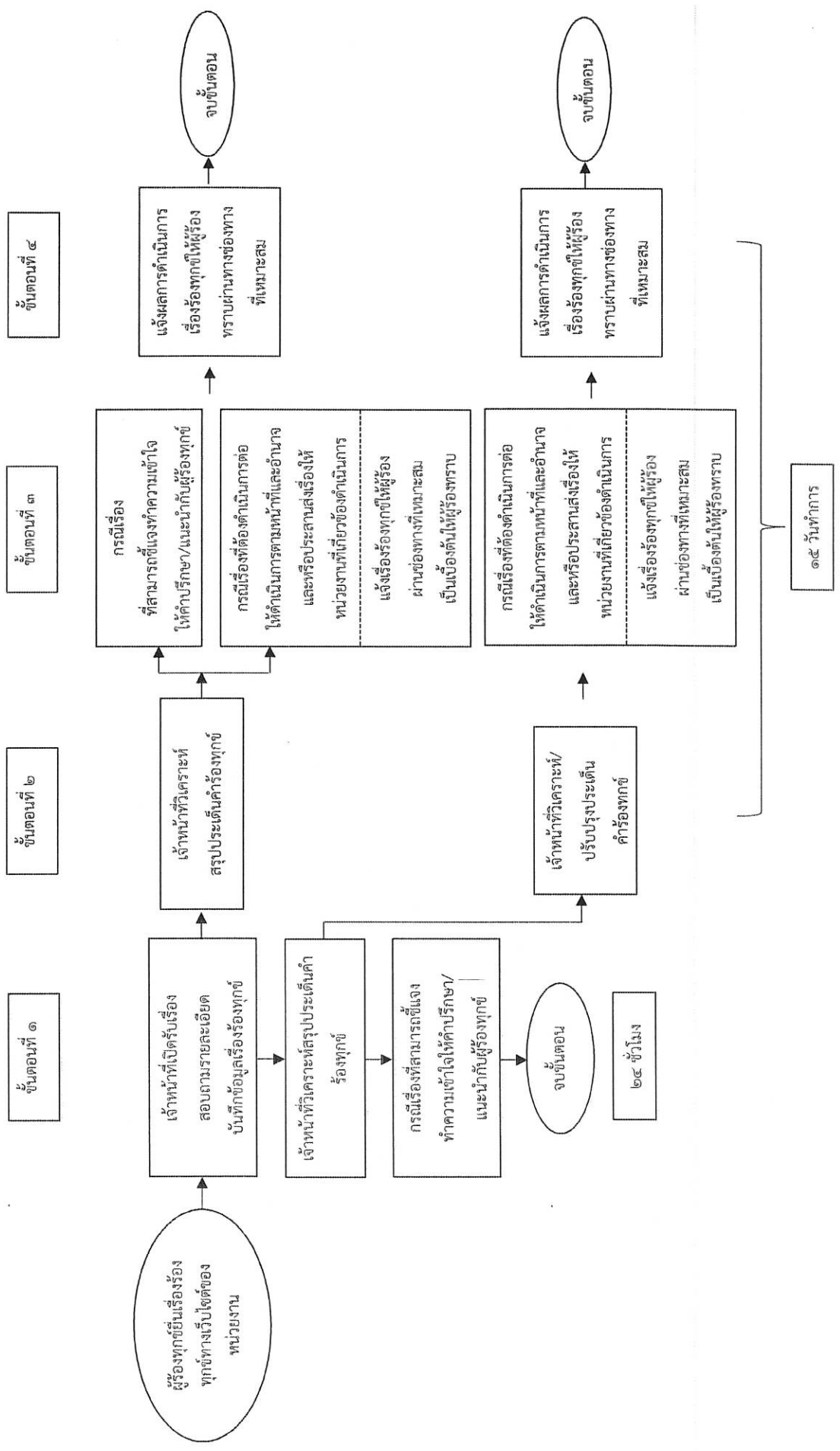
๑๕ วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	<pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการงาน] A --> C[บุคคลากร] </pre>	๑ วัน	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇒ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	สำนักปลัดฯ
๒		๑๒ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียก รับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรง จะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงาน ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา	สำนักปลัดฯ
	<pre> graph TD A[ผู้มีอำนาจพิจารณา] --> B([มีข้อสั่งการ/ความเห็น นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ]) </pre>	๑ วัน	ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	สำนักปลัดฯ
	<pre> graph TD A([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>	๑ วัน	แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	สำนักปลัดฯ