



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ที่ ปช ๐๑๑๘/๒๔๗๕
ลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ให้
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึง
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬจึงได้จัดทำ
ข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์
๐-๓๒๘๑-๐๑๑๔
๒. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่น
เรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ
๓. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์
<https://www.klongwan.go.th>

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๗ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสมชาย ปี่แก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐ - ๓๒๘๑ - ๐๑๑๔	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล คลองวาฬ ๑ หมู่ที่ ๙ ถนนหนองหิน - หินกอง ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ https://www.klongwan.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนแลระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้อง ทุกข์ทางโทรศัพท์ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน...๒...ชั่วโมง ๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทาง มายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน...๓...วันทำการ ๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่อง ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ https://www.klongwan.go.th) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน...๓...วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ องค์การบริหารส่วน ตำบลคลองวาฬ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

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

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

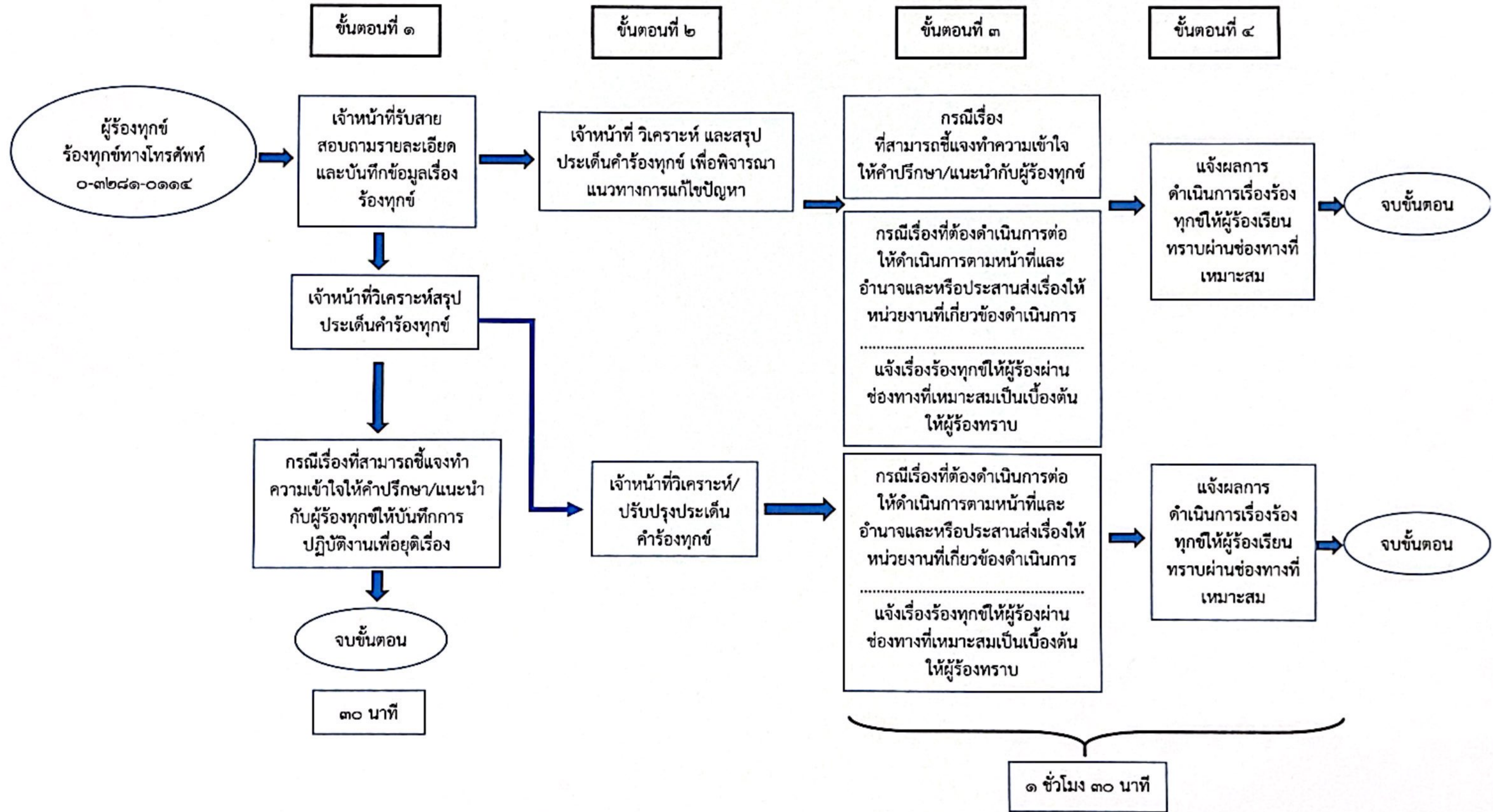
วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อ เพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

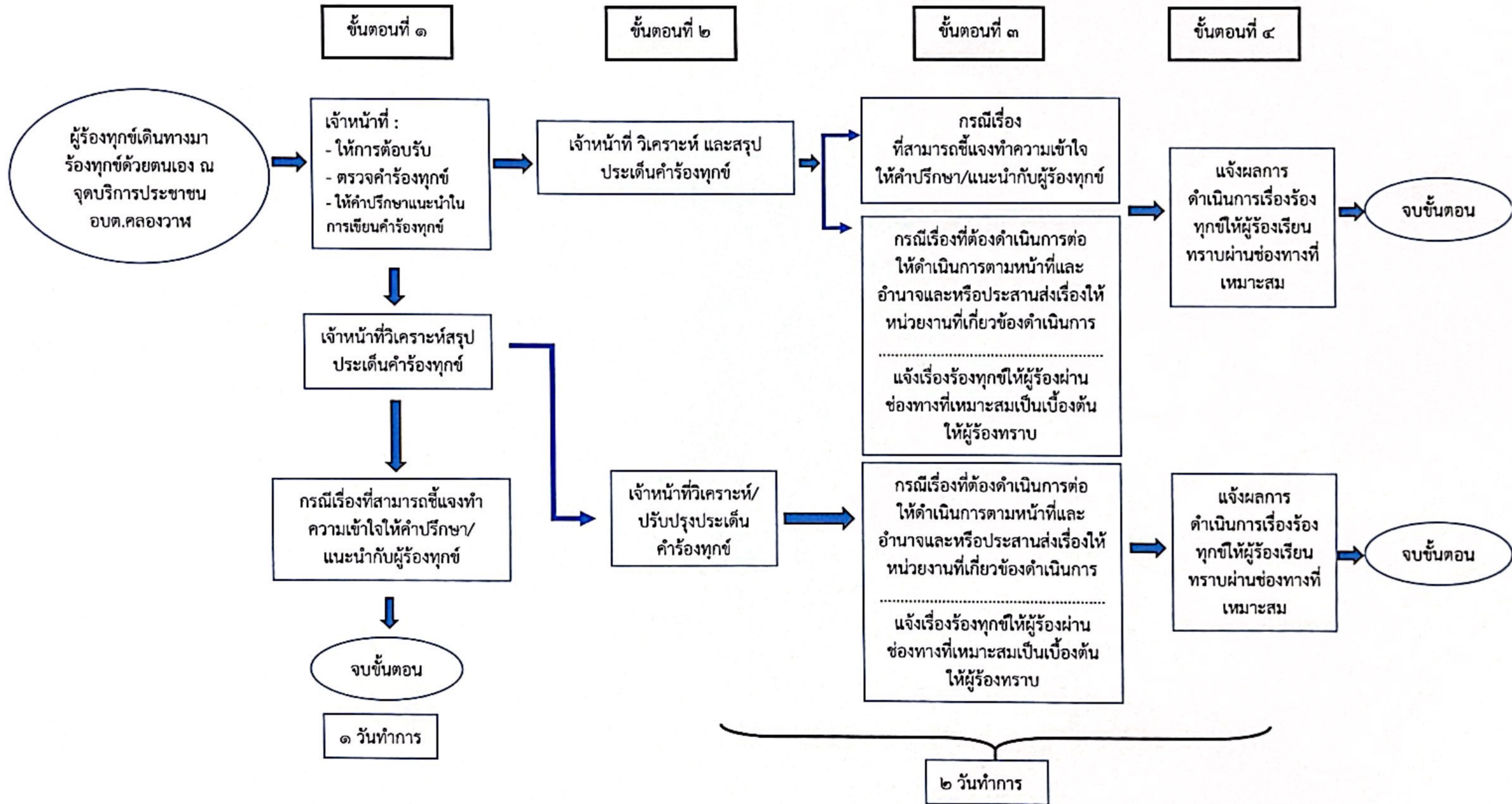
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๘๑-๐๑๑๔
๒. จุดบริการประชาชน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองวาฬ
๓. ช่องทางเว็บไซต์ <https://www.klongwan.go.th>

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

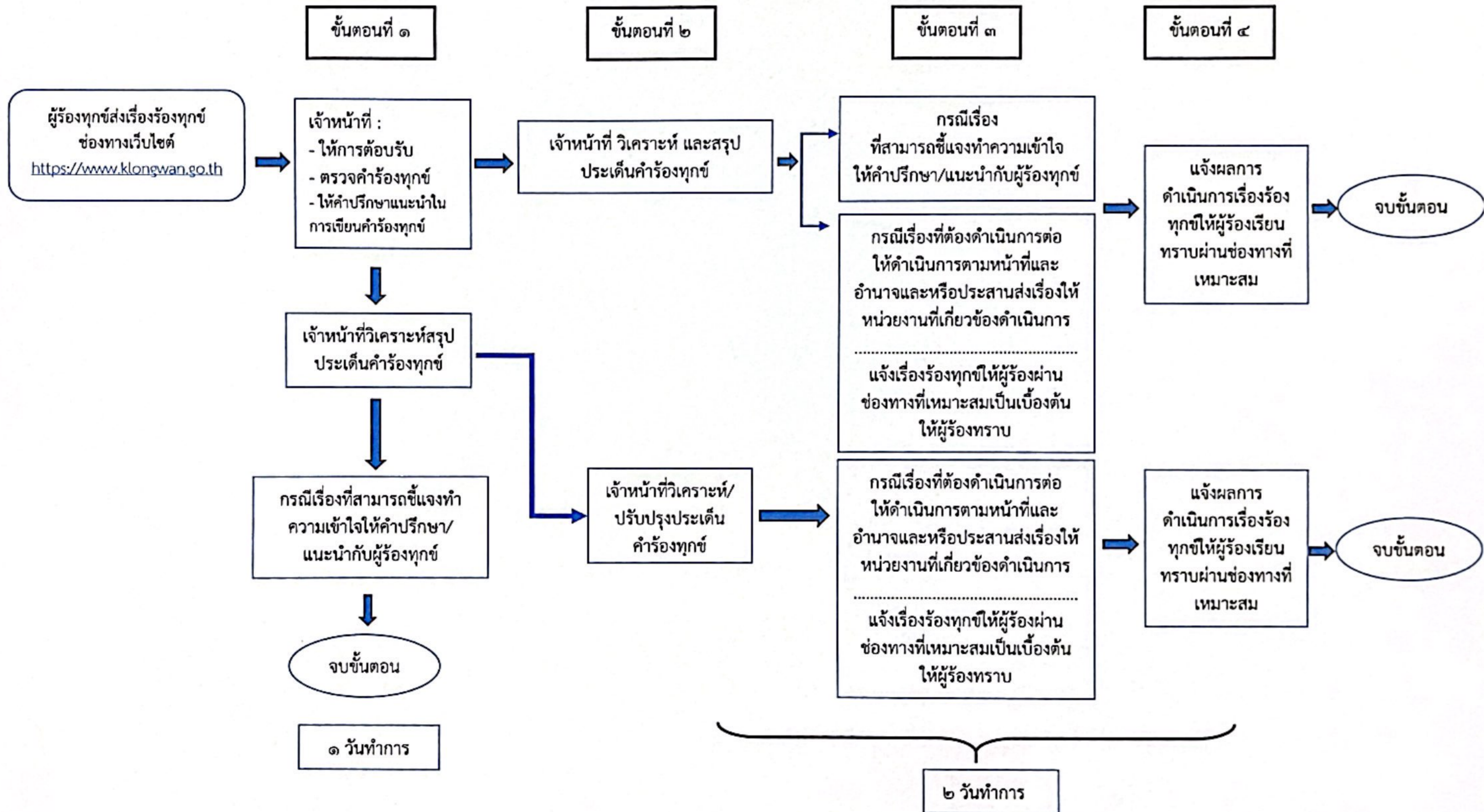
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ...๒...ชั่วโมง



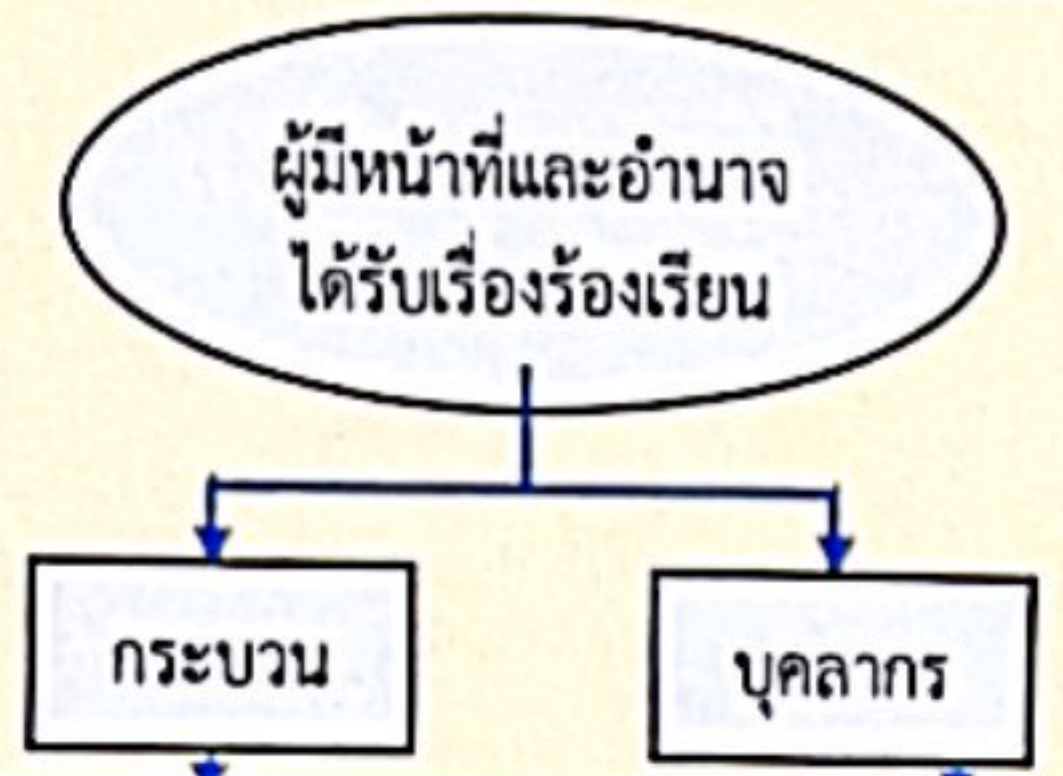
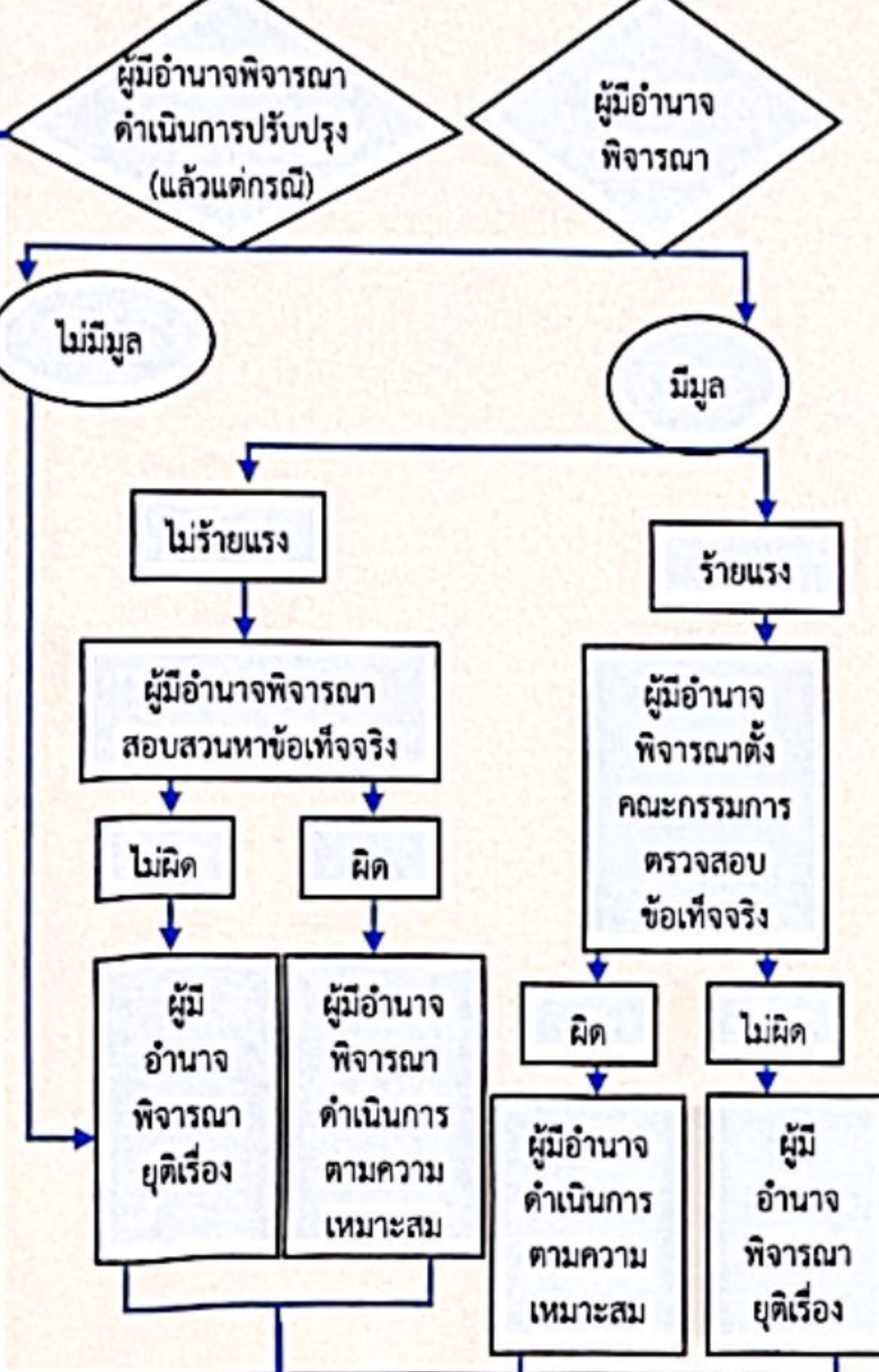
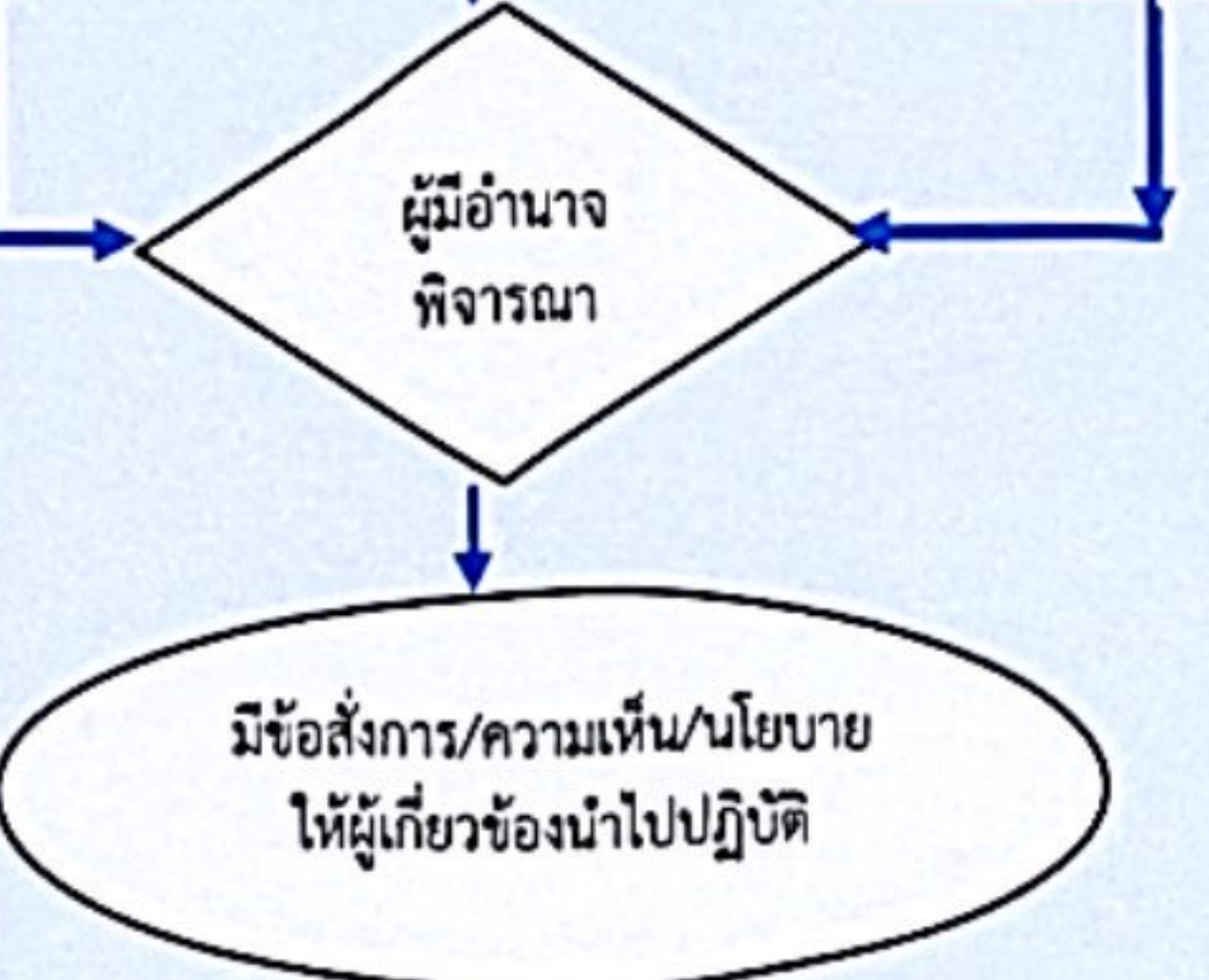
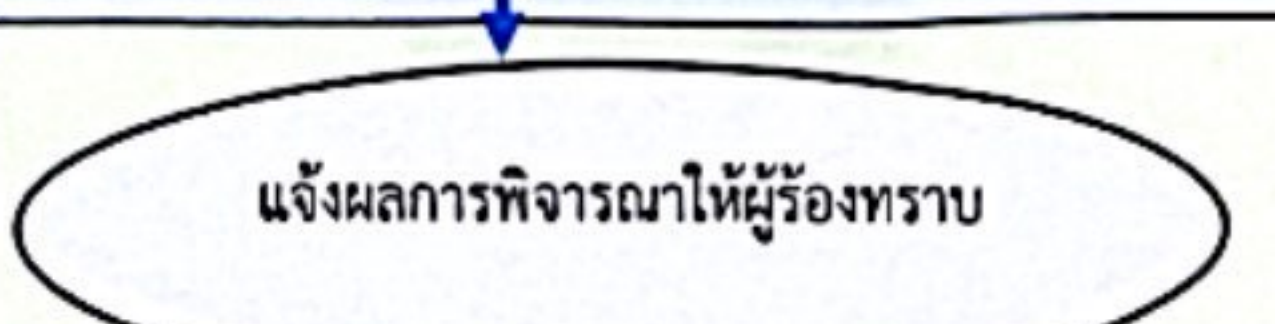
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน อบต.คลองวาฬ
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ...๓...วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ <https://www.klongwan.go.th>
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ...๓...วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --> B[กระบวนการ] A --> C[บุคลากร] </pre>		<ul style="list-style-type: none"> ➢ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ➢ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ➢ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง 	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๒			<ul style="list-style-type: none"> ➢ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบนให้บริการไม่โปร่งใสผู้มีหน้าที่และอำนาจเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณากรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามเหมาะสม เช่น การตักเตือนสั่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ➢ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนให้ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวม ข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/ การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา 	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๓	 <pre> graph TD D{ผู้มีอำนาจพิจารณา} --> E([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบาย ให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ]) </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๔	 <pre> graph TD F([แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ]) </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง