



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕ ๖/ว๘๐๖๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ประกอบกับหนังสืออำเภอจอมบึง ที่ รบ ๐๗๑๘/ว๒๑๕๖ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นขอความร่วมมือให้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องอย่างทั่วถึง องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง โดยให้บริการประชาชน ดังนี้

๑. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๗๔๐๒๔๑

๒. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่มายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

๓. งานบริการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ www.pakchong.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอแสดงความนับถือ

(นายวินัย เชิงสวย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานให้บริการหน่วยงาน	การจัดการเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ โทรศัพท์ : ๐๓๒-๗๔๐๒๙๑	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. จุดบริการประชาชน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ๑๐๖ หมู่ ๔ ตำบลปากช่อง อำเภอจอมบึง จังหวัด ราชบุรี ๗๐๑๕๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
๓. เว็บไซต์ http://www.pakchong.go.th/site/index.php?option=com_contact&view=contact&id=๔&Itemid=๖๗	

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ	
กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
๑. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๗๔๐๒๙๑ ในระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน อบต.ปากช่อง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ	
๓. กระบวนการงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pakchong.org@gmail.com	

หมายเหตุ :

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก
๒. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๓. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือรับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในด้านางหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ชนอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์คนยื่นคำร้องด้วยตนเอง(เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่อง ที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

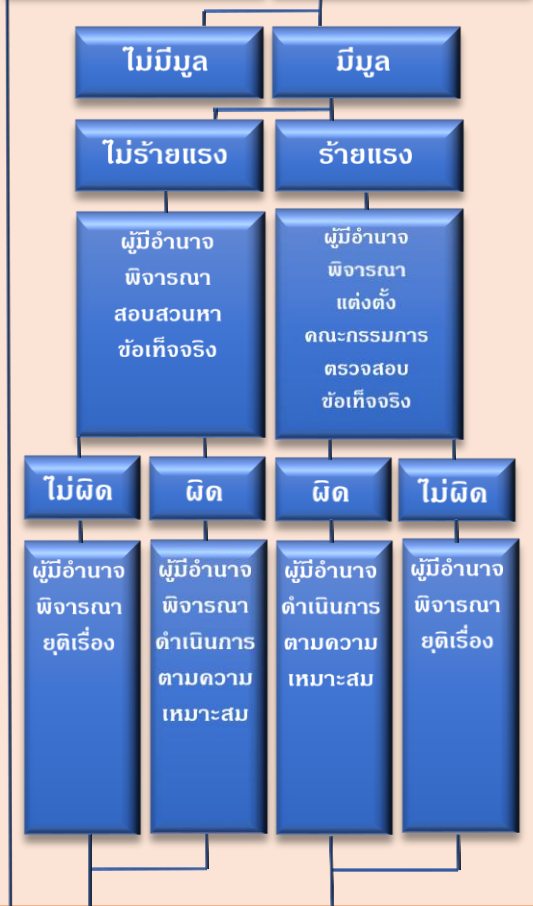
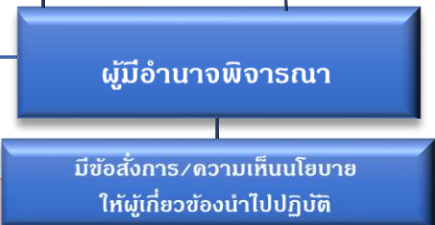
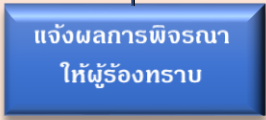
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุข้างต้น สามารถติดต่อ เพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทางดังนี้

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๗๔๐๒๙๑
๒. จุดบริการประชาชน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง
๓. ช่องทางเว็บไซต์

http://www.pakchong.go.th/site/index.php?option=com_contact&view=contact&id=๔&Itemid=๑๐๔

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายใน องค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบตามเอกสารภาคผนวก

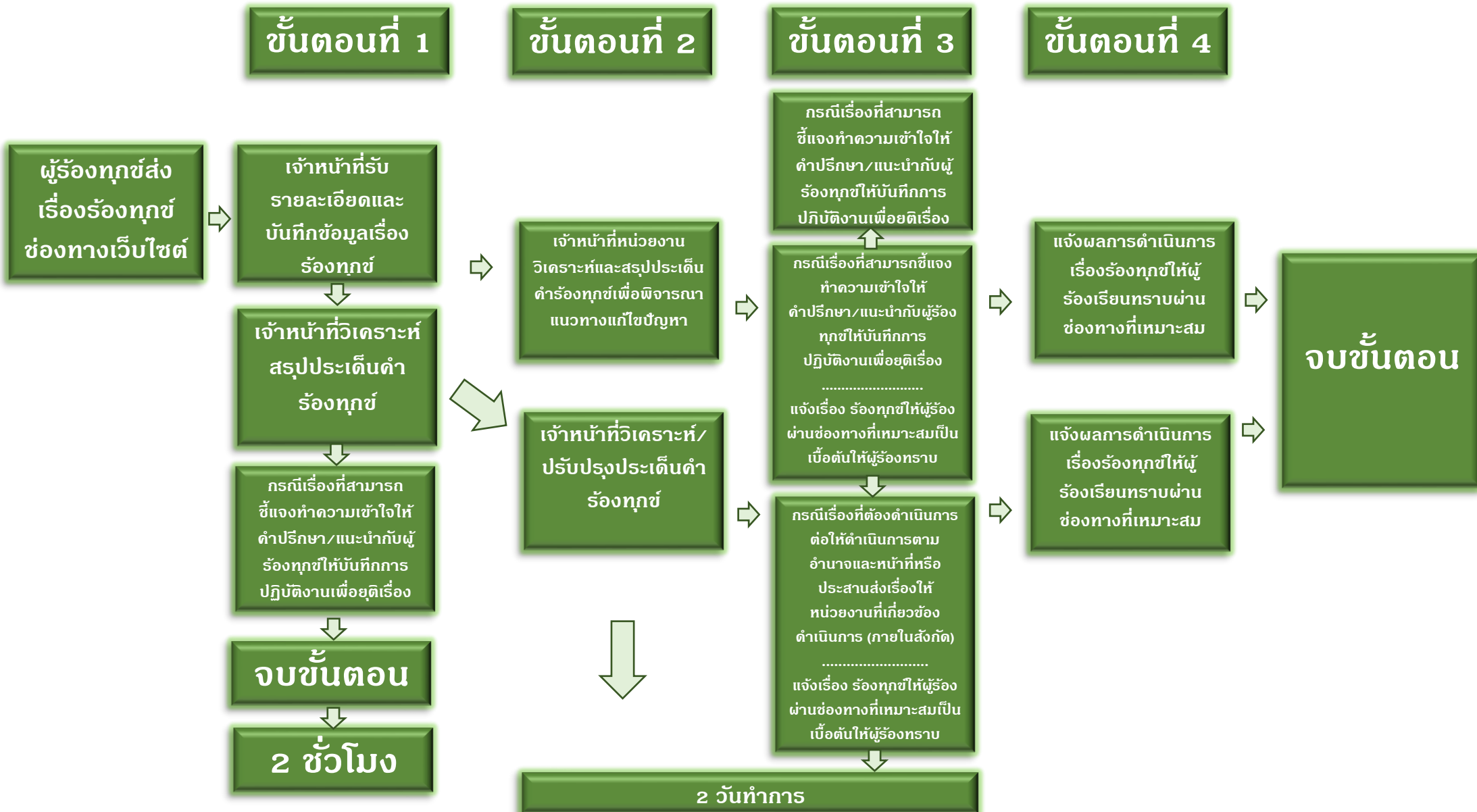
ผังกระบวนการจัดการร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑			รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๒			กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาท การให้บริการการเรียกรับสินบนให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณากรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนให้ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวม ข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๓.			ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

http://www.pakchong.go.th/site/index.php?option=com_contact&view=contact&id=๔&Itemid=๑๐๔

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลา ดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง

