



ประกาศเทศบาลตำบลตัญหยงมัส  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์  
(Service Level Agreement : SLA)

.....

ตามที่อำเภอระแงะ ได้รับแจ้งจากจังหวัดนราธิวาส แจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตามหนังสือที่ นร ๐๑๐๕.๖/ว ๘๐๒๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น ขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยใช้กรอบข้อตกลงระดับการให้บริการที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำและประกาศให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องทุกข์อย่างทั่วถึง เทศบาลตำบลตัญหยงมัส จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประกาศฉบับนี้เรียกว่า ประกาศเทศบาลตำบลตัญหยงมัส เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลตัญหยงมัส
๒. ประกาศนี้บังคับใช้นับจากวันถัดจากประกาศ เป็นต้นไป
๓. ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (Service Level Agreement : SLA) ของเทศบาลตำบลตัญหยงมัส ให้บริการประชาชนดังนี้
  - ๓.๑ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๗๑๓๖๔
  - ๓.๒ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลตัญหยงมัส
  - ๓.๓ งานบริการการประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางช่องทางเว็บไซต์ <http://www.tanyongmat.go.th>

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายประเสริฐ แซ่ฮ้อ)

นายกเทศมนตรีตำบลตัญหยงมัส

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลต้นยางมีส

## ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๗๑๓๖๔	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลต้นยางมีส เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑ ถนนพระยาระแงะ ตำบลต้นยางมีส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. เว็บไซต์ <a href="http://www.tanyongmat.go.th">http://www.tanyongmat.go.th</a>	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย ๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ เรื่องที่ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมาก และเรื่องที่ไม่ซับซ้อน ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง	สำนักปลัดเทศบาล , กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ , กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๕ วันทำการ	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล , กองช่าง กองสวัสดิการสังคม และ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๕ วันทำการ	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- หมายเหตุ :** ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ (กรณีปกติ) ให้เป็นไปตามเอกสารภาคผนวก
๒. **เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ :** เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์
๓. **สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ :** เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน หรือรับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

## ข้อกำหนดการให้บริการ

### เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้

๑. คำร้องทุกข์

๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)

๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

### ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลตันหยงมัส จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย (ถ้ามี) ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

### ขอบเขตการดำเนินการร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลตันหยงมัส หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อนายกเทศมนตรีตำบลตันหยงมัส ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลตันหยงมัส

### วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

## การร้องเรียนและการให้บริการ

หากการร้องเรียนไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลตันหยงมัส ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

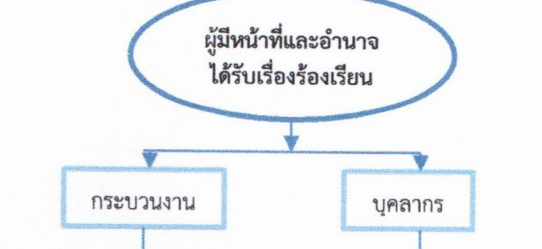
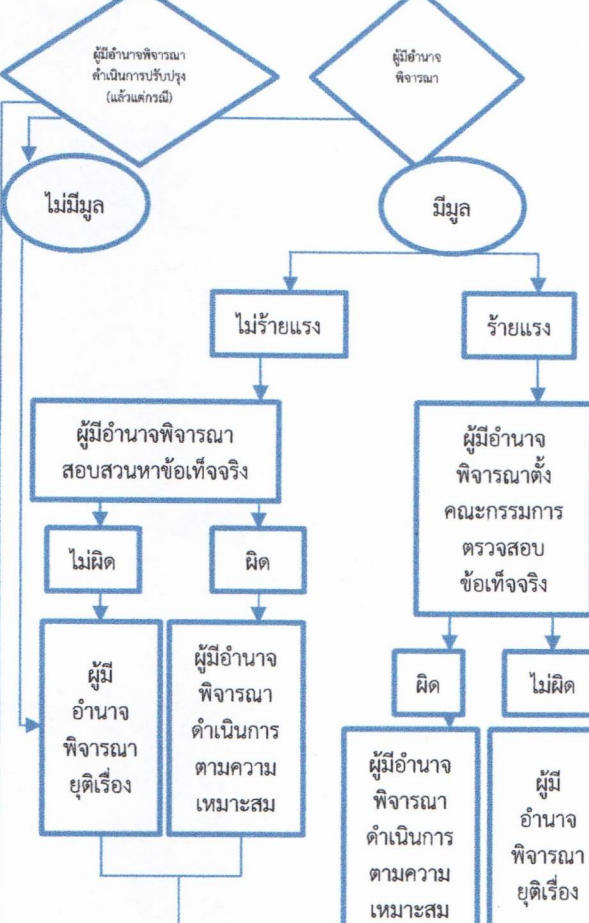
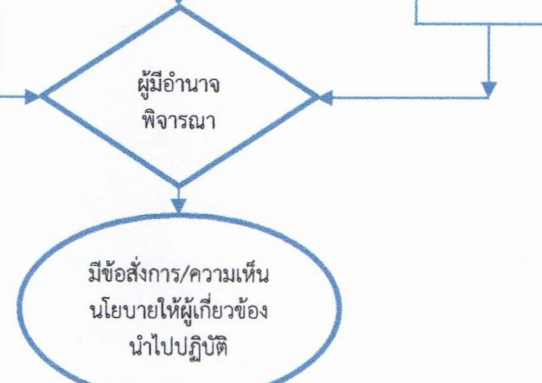
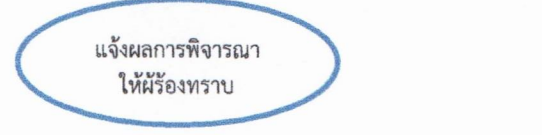
๑) ช่องทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๗๑๓๖๔

๒) จุดบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลตันหยงมัส

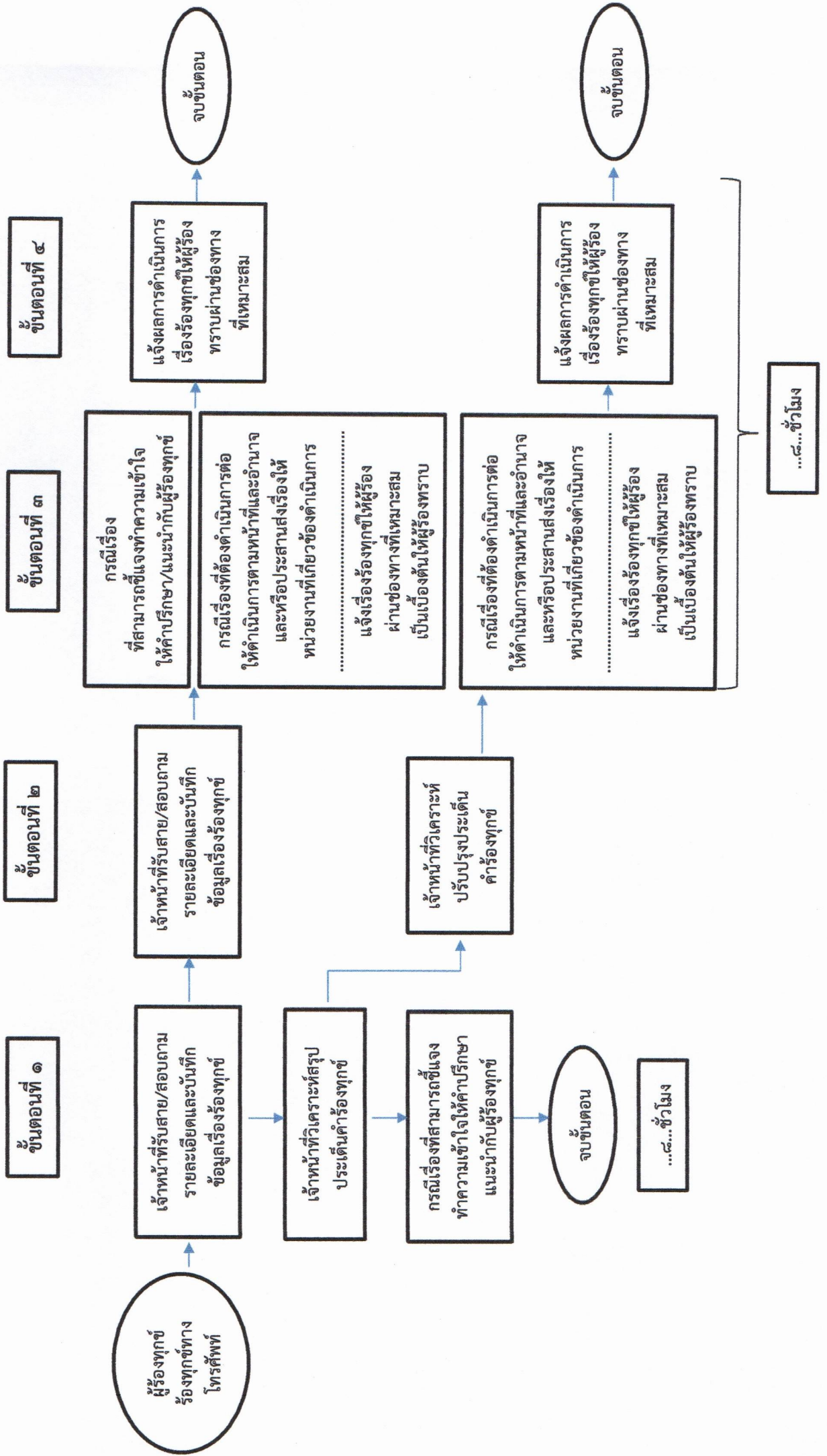
๓) เว็บไซต์ <http://www.tanyongmat.go.th>

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

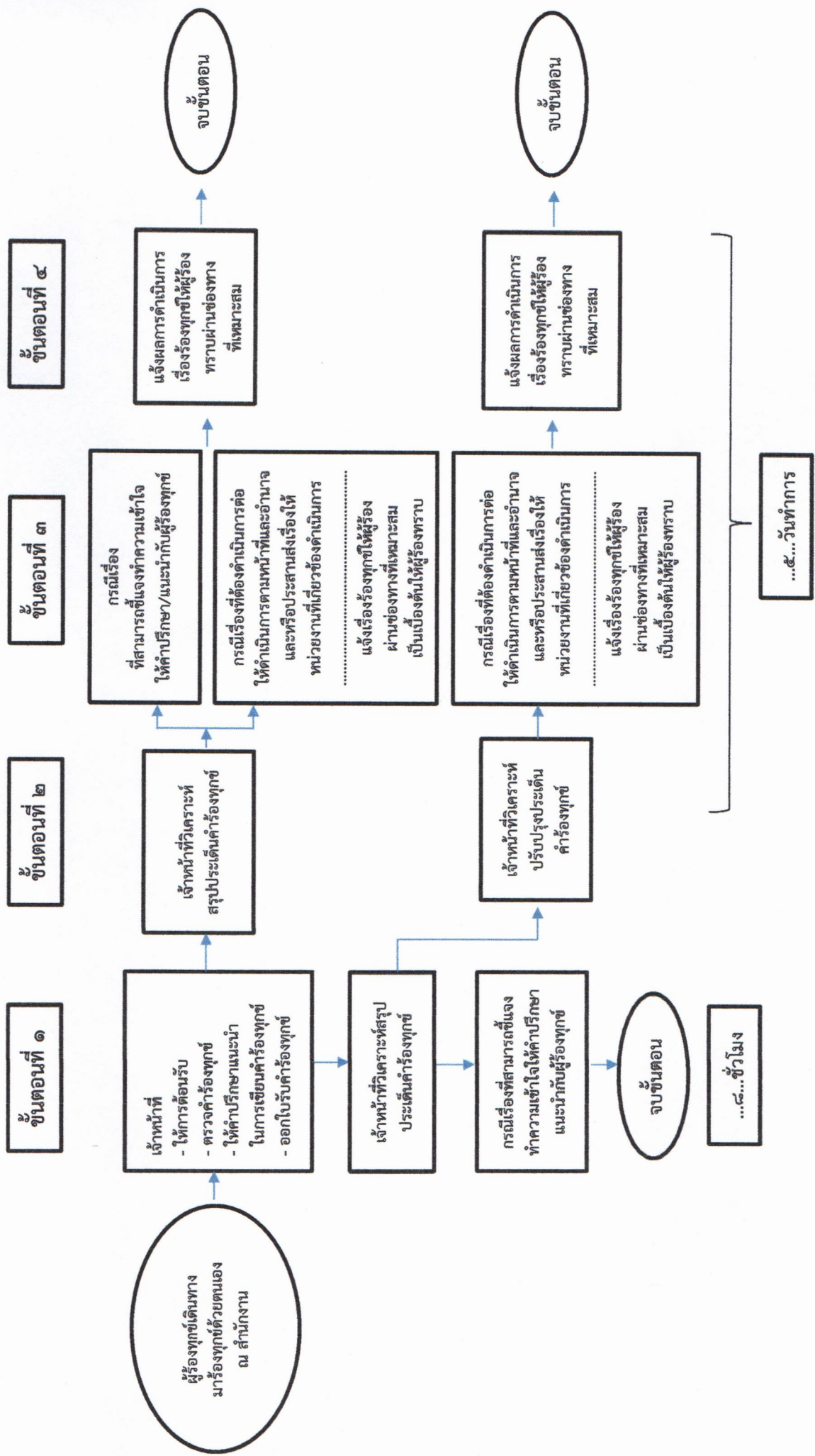
ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD     A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --&gt; B[กระบวนการ]     A --&gt; C[บุคลากร]         </pre>		<p>➡ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ</p> <p>➡ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ</p> <p>➡ ผู้มีหน้าที่สำเนา พิจารณาตรวจสอบ</p> <p>ข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</p>	ผู้รับผิดชอบ
๒	 <pre> graph TD     D1{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} --&gt; E1([ไม่มีมูล])     D1 --&gt; D2{ผู้มีอำนาจ พิจารณา}     D2 --&gt; F1[ไม่ร้ายแรง]     D2 --&gt; F2[ร้ายแรง]     F1 --&gt; G1[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง]     G1 --&gt; H1[ไม่ผิด]     G1 --&gt; H2[ผิด]     H1 --&gt; I1[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง]     H2 --&gt; I2[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม]     F2 --&gt; G2[ผู้มีอำนาจ พิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง]     G2 --&gt; H3[ผิด]     G2 --&gt; H4[ไม่ผิด]     H3 --&gt; I3[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ดำเนินการ ตามความ เหมาะสม]     H4 --&gt; I4[ผู้มีอำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง]     E1 --&gt; J[ผู้มีอำนาจ พิจารณา]     I1 --&gt; J     I2 --&gt; J     I3 --&gt; J     I4 --&gt; J         </pre>		<p>➡ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณา ข้อมูลหากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือนส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น</p> <p>➡ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา</p>	งานนิติการ  งานนิติการ
๓	 <pre> graph TD     K{ผู้มีอำนาจ พิจารณา} --&gt; L([มีข้อสั่งการ/ความเห็น นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ])         </pre>		<p>➡ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ</p>	นายก เทศมนตรี
๔	 <pre> graph TD     M([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ])         </pre>		<p>➡ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอยกยเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน</p>	งาน ประชาสัมพันธ์ งานนิติการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุปร ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ...๘...ชั่วโมง



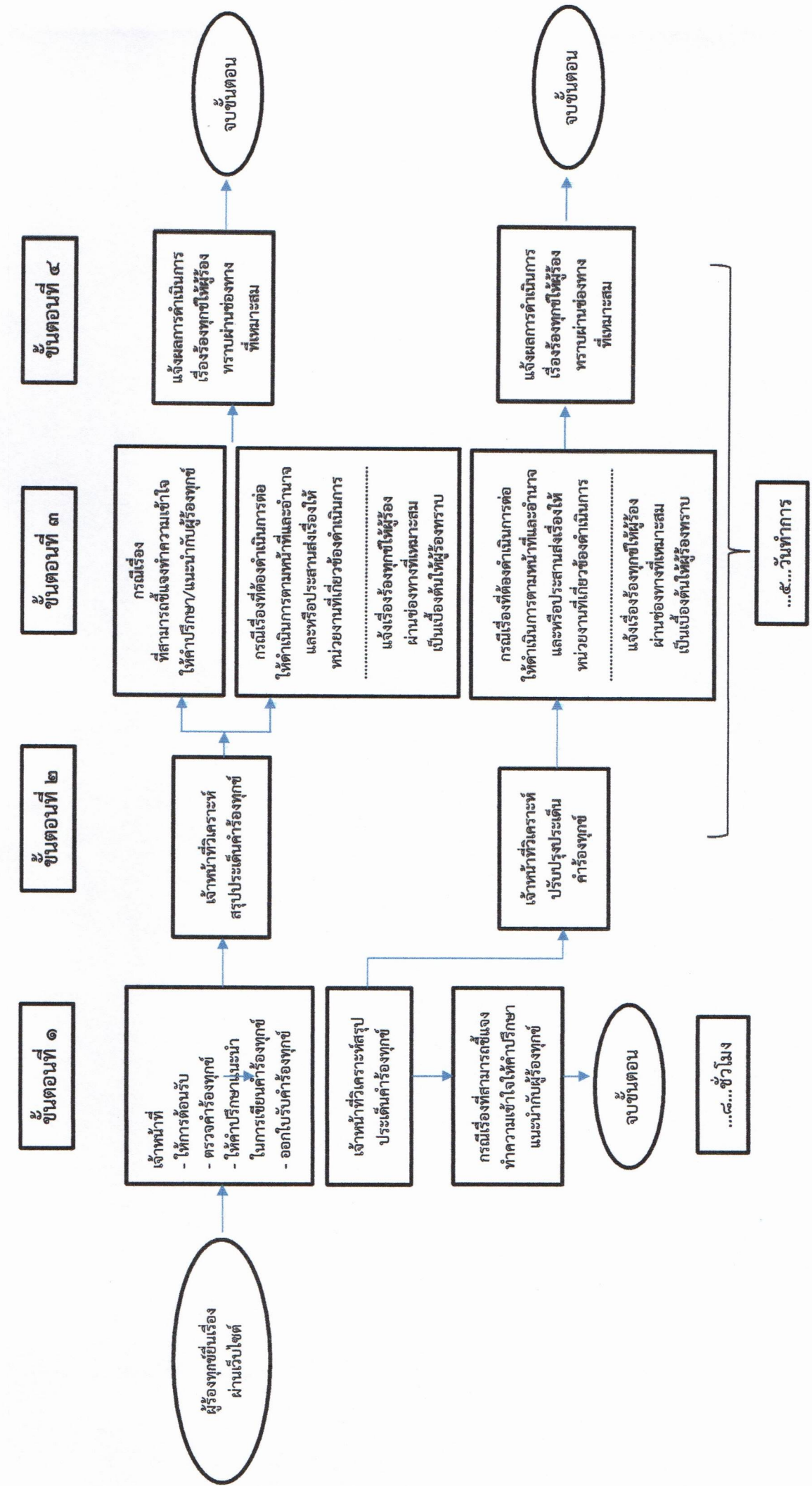
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาขึ้นเรื่องทุกขด้วยตนเอง ณ สำนักงาน  
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ...๕...วันทำการ/เรื่อง



...๕...วันทำการ

...๘...ชั่วโมง

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่เดินทางมาขึ้นเรื่องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน  
 รูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ...๕...วันทำการ/เรื่อง



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลต้นหยงมัส

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่กรณี

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

๑. ถนนบริเวณ.....
๒. เสียงดังรบกวนบริเวณ.....
๓. น้ำประปาบริเวณ.....
๔. กลิ่นบริเวณ.....
๕. แหล่งท่องเที่ยวและบริการบริเวณ.....
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำบริเวณ.....
๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการและผู้สูงอายุชุมชน.....
๘. เสียงดังรบกวนบริเวณ.....
๙. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะบริเวณ.....
๑๐. เหตุอื่น ๆ.....

พร้อมหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้าได้เสนอเอกสาร/หลักฐานต่าง ๆ ประกอบด้วย

- ๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒) บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....รายคน (ถ้ามี)
- ๓) เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อให้เทศบาลตำบลต้นหยงมัส ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

หมายเลขเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....



